香港申訴專員
年報

2010

"洞悉真相"



香港申訴專員公署

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及╱或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

大事紀要 1

緒言 5

章節

第一章 我們的角色及權責

權責 9

不受調查的行動 9

限制 10

職權範圍檢討 10

第二章 我們的調查程序

處理投訴 11

- 投訴方式
- 投訴人的代表
- 同類主題投訴
- 評審工作
- 初步查訊
- 調解
- 全面調查
- 覆檢個案

主動調查 13

- 選定主動調查項目
- 主動調查審研
- 主動調查的方法

落實本署的建議 13

保密規定及公布調查報告 13

調查工作的主旨 14

第三章 工作表現及調查結果

處理查詢及投訴 15
- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因 17
最多人投訴的機構 18
查訊的結果 19
主動調查 19
建議 19
服務承諾 22
綜述 22

第四章 成效及困難

提高公共行政的質素 23
《公開資料守則》 23
處理行政體制上的問題 24
- 「各家自掃門前雪」心態
- 責任承擔
- 滲水問題和聯合辦事處
- 公眾安全

投訴人或部門的異議 25
- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 固執己見的投訴人
- 不同語言的投訴

司法覆核 27
職權範圍檢討 27
綜述 27

第五章　內部行政

人手編制 29
職員培訓 30
平等機會 31
職員安全保障 32
文件檔案管理計劃 32
對本署的投訴 32

第六章　宣傳推廣及對外關係

發布資訊活動 33
與傳媒建立聯繫 33
資源中心 33
青少年教育 34
宣傳刊物 34
申訴專員嘉許獎 35
外展講座 35
與立法會議員會面 35
與其他機構聯繫 36
與內地的交流 36
服務對象意見調查 36
前瞻 36

附件

附件 1　《申訴專員條例》附表所列機構一覽 39
附件 2　對投訴不予跟進或不展開調查的情況 40
附件 3　履行服務承諾的統計數字 41
附件 4　專業顧問名單 42
附件 5　用語詞彙 43

附件 6	所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例	46
附件 7	組織圖	51
附件 8	申訴專員公署的訪客	52
附件 9	處理投訴流程圖	53
附件 10	主動調查報告摘要	54
附件 11	主動調查審研報告撮要	65
附件 12	經初步查訊後終結的個案撮要選錄	67
附件 13	經全面調查後終結的個案索引	75
附件 14	經全面調查後終結的個案撮要選錄	83
附件 15	關於《公開資料守則》的個案撮要選錄	112

統計圖表

表 1	個案數字	117
表 2	接到的查詢／投訴數目	118
表 3	跟進的投訴個案：最多人投訴的十個機構	118
表 4	查詢／投訴的分布情況	119
表 5	投訴個案的性質	122
表 6	已終結的投訴個案分類	122
表 7	經全面調查後終結的投訴個案結果	122
表 8	以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果	123
表 9	終結投訴個案所需的時間 以全面調查及其他方式終結投訴個案所需的時間	126

財務報表 截至二零一零年三月三十一日止年度 128

大事紀要

1988

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

1989

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1993

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP履新

6月24日

修訂《行政事務申訴專員條例》：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，JP

1995

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議



1996

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日

申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員

6月12至13日

首次為公職人員舉辦「投訴處理」專題研討會

9月5日

資源中心啟用

10月24日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構



第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP

1998

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

1999

4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，JP履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

2000

7月27日

進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

11月2日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2001

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002

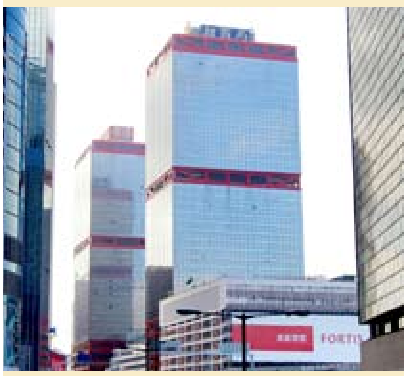
9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

位於信德中心的永久辦事處





調解訓練課程

2003

11月

為公職人員舉辦調解訓練課程，向公營機構推廣調解服務

2004

4月1日

戴婉瑩女士，JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任



簽署行政安排備忘錄



第九屆亞洲申訴專員協會會議

2005

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排的一般準則和指引

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議



國際申訴專員協會常務理事會會議

2008

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2009

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新

6月11日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員



第四任申訴專員黎年先生，GBS,JP

緒言



這是本人發表的第一份申訴專員年報，也標誌着香港的申訴專員制度跨入第二十一年。在這許多年來，本署一直致力提高公營機構的服務質素和行政水平。全賴市民的支持和政府部門的配合，我們取得相當可觀的成果。

突破長久積習

郵政署的通函郵寄服務寄出大量沒有註明姓名地址的郵件（當中大部分為廣告宣傳品），令很多收件人感到受「滋擾」。在本署提出建議後，郵政署將推出措施，讓市民選擇不收取這類郵件。

新界「小型屋宇」的違例建築工程（僭建物）問題存在已久。本署早於二零零四年已完成了一項主動調查，並向政府當局提出多項建議，當中包括訂立實際可行的計劃，以便有效執法，同時研究可否以徵收罰款的辦法，理順那些略有違規但結構安全，因而可以容忍的現存僭建物。經過多年之後，政府當局終於在這個基礎上擬定了大略的框架。

香港考試及評核局（「考評局」）一向拒絕為考生提供已批改考試答卷的複本。該局表示，已批改的考試答卷對考生並無用處，而處理考生這類申請卻會令該局的工作量大增。經過冗長磋商後，本署終於令考評局明白，拒絕這類申請有違《個人資料（私隱）條例》，因為根據該條例，考生有權索取載有其個人資料的已批改答卷。自二零零九年起，考生可以索取已批改的考試答卷。

過往，小額錢債審裁處的登記處於審裁官作出裁定或命令後，一般需時約八天才向訴訟雙方發出有關文件。然而，由於提出上訴或申請推翻裁定或命令的限期為七天，這對訴訟雙方造成困難。二零零四年，本署處理了一宗相關投訴，並建議司法機構政務長加快有關程序。司法機構政務長其後成立了工作小組，研究如何解決問題，最後把發出裁定或命令文件的平均時間由八天縮減至不足五天。

上述幾個例子，正好反映「有志者事竟成」這句古諺的智慧。關鍵在勇於突破固有思維模式。

促進行政改善

有些部門在本署進行調查期間，主動採取改善措施，這種進取精神令人鼓舞。由此可見我們的調查無形中成為了行政改革的催化劑。

本署就升降機安全的規管制度所進行的主動調查便是實例。在本署開始查訊後，機電工程署隨即加強對註冊承辦商檢查升降機工作的規管，並設定時限使職員催促承辦商糾正違規情況。

同樣，本署就政府當局推行《公開資料守則》的成效展開查訊後，政制及內地事務局立即就如何執行《守則》加強培訓公務員，並且擴大宣傳，讓市民知道有權索取資料。

對於這些部門及決策局積極主動的態度，本人衷心讚賞。

尚待解決的難題

然而，有些問題若由個別執法部門處理，會相當吃力，需要跨部門合作才能解決。我們相信，這類問題可以在地方行政層面通過聯合行動有效化解。顯然，當局必須賦予各區區議會及民政事務處更大權力，增強其職能，以解決區內的問題，例如路旁放置貨斗、違例停泊單車，以及街頭展銷活動等。這些問題確實令市民感到十分煩擾。

本人已促請政府當局及早認真地考慮上述問題。

有時候，部門往往由於短期合約人員頻頻流失和人手不足而備受市民批評。當中一個顯著的例子，便是由屋宇署及食物環境衞生署所成立的聯合辦事處（「聯辦處」）。正因上述情況，聯辦處就滲水投訴所進行的調查長期延誤和乏人跟進。

政府堅持以短期合約形式聘用職員，但未能解決人手流失問題，可謂「作繭自縛」。成立聯辦處的原意，是為市民提供便捷的「一站式」服務，結果反遭市民諸多責難，而兩個有關的部門則長期被投訴。

市民的誤解

市民向本署提出的投訴，會交由不同調查人員進行查訊及審研。有些投訴人會因為不滿本署就其個案所作的結論，而指摘負責處理個案的職員。其實，所有調查結果及報告均經本人審核及決定，然後才回覆投訴人。因此，所有結論和建議都是本人的意見及本署的立場，並非個案主任的個人見解。

批評或投訴負責的個案主任，對事情並無幫助。假如投訴人能提出新論點或理據，我們樂意覆檢先前的決定。

投訴人假如仍然不滿，最終可向法院提出司法覆核。

職權範圍檢討結果

本署自二零零六年開始在年報中談及的職權範圍檢討，政府當局最近已有定論。對於申訴專員在人事管理的事宜及政府有關土地交易的決定的權限，當局表明了立場。至於我們建議在《申訴專員條例》附表中增添八個公營機構，其中四個將納入本署的職權範圍。

我們預計個案數字將因此上升，也會留意這方面對本署人力資源的影響。無論如何，本人定會竭盡所能，努力達成使命，提升公共行政水平和促進公平公正。

黎年
申訴專員
二零一零年三月三十一日

上下兩條橫線哪一條較長？

“兩條線一樣長！”

章節

第一章 我們的角色及權責

1.1 申訴專員公署是獨立的法定機構，根據香港法例第397章《申訴專員條例》（「條例」）於一九八九年成立，現已邁進第二十一年。本署負責監察香港的公共行政，調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。



圖表1.1 本署的接待處

權責

1.2 申訴專員有權調查條例附表1第I部（參見**附件1**）所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。此外，即使沒有接到投訴，申訴專員亦可就某些行政體制上的失當行為和涉及公眾利益的重大問題，展開主動調查。

1.3 廣義而言，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮或不為他人着想等行為。詳細定義載列於條例第2條。

1.4 除涉及違反《公開資料守則》[1] 的個案外，香港警務處、廉政公署及條例附表1第II部（參見**附件1**）所列的另外兩個機構，並不在本署可調查之列。

不受調查的行動

1.5 申訴專員的職權範圍並非毫無限制。投訴假如涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受調查的行動，詳列於**附件2**。

[1] 政府當局在一九九五年訂立這套《守則》，訂明政府當局除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、廉政公署及香港金融管理局。

限制

1.6　條例亦有列明申訴專員不得進行調查的其他情況，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名；或者投訴並非由感到受屈的人士或適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件2**。

1.7　然而，在有些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查。例如，投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能酌情受理其個案。

職權範圍檢討

1.8　在二零零七及零八年期間，本署曾就職權範圍進行全面檢討，並向政府當局呈交多項建議。當局隨後同意在來年把醫療輔助隊、地產代理監管局、民眾安全服務隊及消費者委員會納入條例附表1內。此外，當局亦澄清其立場，表明申訴專員的職權範圍並不包括：

(a) 非香港居民就政府駐香港境外辦事處（例如各經濟貿易辦事處）的行動所提出的投訴；

(b) 人事管理問題，包括任何與此有關的行政事宜；以及

(c) 任何關於訂立或修改土地交易條件的決定，但有關該等決定的行政事宜（例如處理批地申請時的延誤）則除外。

1.9　為預備配合擴大監察範圍，本署已開始與將納入申訴專員職權範圍的機構密切聯繫，並舉辦了簡介會，共同交流工作的意見。

第二章 我們的調查程序

處理投訴

投訴方式

2.1　市民投訴，一般可親臨本署提出，或以信件或填寫本署的免付郵資投訴表格，然後透過郵寄或傳真遞交。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，市民亦可以電話提出。

2.2　本署亦接受以電子郵件提出的投訴。不過，由於法例規定本署人員必須嚴格保密，如有違反可被判罰款及監禁，故此除非投訴人有電子證書，能夠提供電子簽署證明身份，否則我們必須以郵寄方式回覆投訴人，以防資料外洩。

投訴人的代表

2.3　提出投訴的人士通常須為感到受屈者本人，除非他／她不能親自行事（參見**第1.6段**）。

2.4　投訴若是代表法人團體提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權為代表（條例第10(1)(da)條）。申訴專員如認為理據充分，會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.5　本署不時會接到一些針對某項社會問題或時事課題的投訴，由多名投訴人大約同時提出，主要關乎某個或某些機構的同一行動或決定。本署把這類個案稱為「同類主題投訴」（前稱「串聯投訴」），以別於其他內容或課題獨立的投訴，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴的次數多寡。

評審工作

2.6　不論接到任何投訴，本署的評審組都會先行審研，以評定是否在申訴專員職權範圍之內，以及有否表面證據，足以展開調查。必須具備的資料包括被投訴的機構和事項，涉及的人物和時間等詳情，以及投訴人感到受屈的原因。

2.7　本署提供「當值主任服務」，由調查人員輪值負責接待新個案的投訴人，收取他們提交的資料，並簡介本署處理投訴的程序和限制。

2.8　申訴專員若決定不跟進個案，本署會盡可能在15個工作天內向投訴人解釋理據（有關本署的服務承諾，請參閱**附件3**）。即使是由於投訴人匿名或無從識別其身份，經評審後決定不受理的投訴，本署亦不會完全置之不理，而會審研該些投訴是否反映行政體制上有任何普遍性問題或系統性流弊，值得本署考慮展開主動調查（參見**第2.20至2.21段**）。

2.9　有些投訴由於缺乏表面證據顯示有行政失當，經評審後或會決定不受理。然而，若投訴人需要某些政府部門或公營機構的服務，本署會主動告知他們可從何處及如何獲得服務，擔當類似社會工作者或輔導人員的角色。

2.10　假如投訴人就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，以審研是否有理由「重開」這些個案，再由專員決定應否受理及跟進。

2.11　評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行初步查訊、安排調解或展開全面調查。

初步查訊

2.12　在決定是否需要就投訴展開全面調查之前，本署通常會進行初步查訊。初步查訊會按照**圖表2.1**所述「機構內部投訴處理計劃」（「現處計劃」）或「提供協助／作出澄清」的方式進行。

圖表2.1

初步查訊	
類別	**方法**
現處計劃	在取得投訴人同意後，把較簡單的個案轉介所涉機構，由該機構進行調查及直接答覆投訴人，並將覆函副本送交本署參閱。申訴專員可指定有關機構在回覆時提供某些相關資料，並監察整個處理過程和審研機構所作的答覆。假如對答覆不滿意，本署或會以提供協助／作出澄清的方式跟進，又或展開全面調查。
提供協助／作出澄清	本署會先蒐集與投訴個案有關的重要事實。假如這些資料足以完全回應投訴事項，本署會把觀察所得及查訊結果告知投訴人，並在有需要時建議所涉機構採取補救辦法和改善措施。假如需要進一步查訊，本署可能會展開全面調查（參見**第2.15段**）。

調解

2.13　申訴專員可嘗試以調解方式處理投訴，但投訴人與所涉機構必須自願參與。這種另類排解糾紛的方法，適用於不涉及行政失當或情況只是輕微的個案。投訴人與所涉機構的代表會面，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署會委派受過訓練的調查員，擔任中立的調停人。

2.14　假如調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查員重新展開初步查訊或全面調查。此舉旨在確保個案得到客觀處理，不會受到調解會議上的意見和資料所影響。

全面調查

2.15　若是個案複雜，涉及到原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或程序上有缺失，申訴專員會指令展開全面調查。

2.16　調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料及進行實地視察。如有需要，本署亦會向不同界別的專業顧問徵詢意見（參見**附件4**）。

2.17　我們會讓受到批評、蒙受負面影響的機構或個別人員就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署的建議。

2.18　在調查報告中，本署會根據投訴人所指稱的行政失當是否屬實，將投訴評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。在這種情況下，個案會被列為「投訴不成立，但機構另有失當之處」。不同類別調查結果的定義載於**用語詞彙**（參見**附件5**）。

覆檢個案

2.19　投訴人有時會不滿意我們的調查結果或結論，要求本署覆檢其個案。這類個案會先由原本負責的調查員審研投訴人要求覆檢的理據，然後把意見提交其調查組的總調查主任。後者會重新審視個案，並着眼於投訴人所提出的任何新證據或觀點，然後把覆檢的要求提交主管的助理申訴專員審閱，再經副申訴專員請示申訴專員，決定應否答允覆檢的要求。

主動調查

2.20 根據條例，申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。這項權力使申訴專員能夠從較宏觀的角度審研問題，而不只局限於處理個別投訴。簡言之，就是審研行政體制本身或普遍性的流弊。

選定主動調查項目

2.21 專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者由於本署曾多次接到同類事項的投訴（包括那些「評審後決定不受理」的個案），顯示行政體制上存在普遍性問題或制度上有行政失當（參見**第2.8段**）。

主動調查審研

2.22 在正式展開主動調查之前，本署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。我們會先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，以及直接向有關機構索取資料。假如初步評審顯示有需要進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

2.23 主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會隨即終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

主動調查的方法

2.24 主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於，本署展開主動調查前一般會先行宣布，並且邀請有關界別、業內專家和市民大眾提出意見，因為主動調查的項目往往對市民生活有廣泛的影響。

2.25 在調查過程中，本署亦經常與所涉機構的高層人員開會，討論我們初步的調查結果。這類交流會議可以澄清疑點，加深我們對事情的認識，增進彼此的了解，有助完善調查報告。

落實本署的建議

2.26 本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使公共行政更加開明問責、具透明度和以客為本，同時提升工作程序和處事方式的成效。申訴專員甚或會在報告中評論某些不合時宜或引致不公的政策，雖然嚴格來説，政策事宜並不屬於本署可調查的範圍。

2.27 所涉機構首長有責任定期向申訴專員匯報落實本署建議的進度。本署會透過書信保持聯繫，跟進和監察有關進度。

2.28 與法庭的裁決不同，申訴專員的建議並不具約束力。然而，假如任何機構拒絕接納建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。同樣，若所涉機構未能充分採取行動或沒有落實任何建議，申訴專員亦可向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。

保密規定及公布調查報告

2.29 法例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務時所知悉的資料，否則可判罰款及監禁。保密條文旨在確保任何人士或機構可以毫無保留地向本署提供資料，無需擔心因身份或有關資料被披露而遭報復。

2.30 因此，對於任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢，本署素來不作回應。不過，申訴專員可基於公眾利益，在記者招待會上以不披露個案所涉人士身份的方式，公布調查報告，又或同樣以不公開姓名等個人資料的方式，回覆傳媒對本署調查工作的查詢。

2.31 主動調查報告均會在記者招待會上公布。這些調查報告的文本，亦會存放在本署的資源中心及上載於本署的網頁，供市民參閱（參見**第六章**）。

調查工作的主旨

2.32　本署的調查工作，旨在查明事實真相，以及致力提高公共行政的水平。任意責難或誣蔑他人，俱絕非本署進行調查的用意。我們在進行查訊時必定無私無畏、不偏不倚，並且公平公正地就個案作出合理的結論。

第三章 工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1 在本年度，本署接到共13,789宗查詢及4,803宗投訴。過去五年本署接到的查詢及投訴數目詳列於**圖表3.1**。

圖表3.1

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		直接向本署提出的投訴*	包括副本送本署的投訴
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114
2007/08	12,169	4,987	5,419
2008/09	14,005	5,386	5,945
2009/10	13,789	4,803	5,329

* 不包括「副本送本署的投訴」(參見附件5用語詞彙)，這類投訴在2006/07年度以前，稱為「有可能成為正式投訴的個案」。

3.2 除了在年度內接到的投訴外，尚有970宗由上年度轉入的個案及96宗「重新查訊」[1]的個案，故本年度需要處理的投訴共5,869宗。過去五年本署的個案數字詳載於**表1**。

[1] 包括在過往因無法跟進而終結(例如無法聯絡投訴人)，但其後在本年度成為可以跟進(投訴人重新聯絡本署)而重新展開查訊的個案，以及曾以初步查訊方式終結但其後本署同意覆檢並展開全面調查的個案。

同類主題投訴

3.3 近年來，本署不時接到集體的投訴，內容都是一些備受大眾關注或影響部分市民的社會問題或熱門話題。本年度，這趨勢持續，並導致共393宗同類主題投訴(上年度則有853宗)。於上年度引致約650宗投訴的「迷你債券」事件，於本年度仍是引發同類主題投訴的主要原因，導致267宗投訴。其他迴響較小的事件包括一名被控嚴重行為不當的外籍家庭傭工被法庭裁定無罪獲釋，以及房屋署在某公屋區域推出區域調遷計劃。部分外籍家庭傭工的僱主對政府處理有關問題的政策感到不滿，引發25宗投訴；至於區域調遷計劃，亦令事涉公屋區域的部分租戶認為計劃不公平而向本署提出投訴，為數近20宗。

3.4 本人在上年度的年報中曾指出，同類主題投訴少不免令本署接到的投訴數字上升，因此影響本署的統計結果的分布模式。從上年度起，我們會適當地顯示同類主題投訴的數目，以更準確反映本署的個案數字(參見**表1**)。

投訴方式

3.5 同類主題投訴亦影響我們對投訴方式的統計。雖然電子郵件仍是最多人採用的方式，但**圖表3.2**顯示，以本署印備的預付郵資投訴表格提出的投訴，在實際數目及比例上均大幅減少，由上年度的1,300宗(24.1%)下降至本年度的863宗(18.0%)。這是由於上年度大部分同類主題投訴均以投訴表格提出。今年，這類投訴大幅減少，而且大部分是以電子郵件提出的。

圖表3.2

投訴方式					
方式	**2005/06**	**2006/07**	**2007/08**	**2008/09**	**2009/10**
親臨本署	231	412	251	370	413
書面 —					
投訴表格	613	586	486	1,300	863
信件(郵寄)	1,303	1,002	1,829	936	870
傳真	863	836	753	890	764
電子郵件	902	2,461	1,380	1,515	1,362
電話	354	309	288	375	531
總計	**4,266**	**5,606**	**4,987**	**5,386**	**4,803**

註:自2006/07年度起,數字不包括「副本送本署的投訴」。

3.6　另一方面,親臨本署投訴的市民在近三年有所增加:二零零七/零八年度為251宗(5.0%),上年度為370宗(6.9%),而本年度則有413宗(8.6%)。同樣,電話投訴在三年間亦有增加,分別為288宗(5.8%)、375宗(7.0%)及531宗(11.0%)。這兩種投訴方式均需要本署人員直接與投訴人接觸。

已處理的投訴

3.7　在本年度,本署接到共4,803宗投訴,數字回復到二零零七/零八年度的水平,而比上年度的5,386宗減少了583宗(11%),主要原因在於同類主題投訴減少了460宗(參見上文**第3.3段**)。

3.8　在本年度須處理的5,869宗投訴中(參見上文**第3.2段**),我們完成了4,775宗。

3.9　大部分個案均以「提供協助/作出澄清」的方式處理。在本年度,本署以這種方式跟進並終結共1,850宗個案(佔整體的83.5%)。一般而言,對於「提供協助/作出澄清」的個案,本署會書面要求被投訴機構提供資料及意見,然後才決定終結。至於較簡單直接的個案,本署會口頭要求事涉機構澄清,又或是根據檔案內的資料或市民都能取得的資料來處理。然而,在本年度,我們更着重要求被投訴機構直接提供與投訴個案相關的資料。

圖表3.3

2009/10年度終結的投訴*		
	終結的個案數目	**百分比**
跟進的個案	2,215	46.4%
評審後決定不受理的個案#	1,114	23.3%
不予跟進的個案@	1,446	30.3%
總計	**4,775**	**100%**

* 個案分類數字詳列於表1。
基於法例或職權範圍所限而不予調查的個案(參見第一章)。
@ 基於第3.11段所述理由而不予跟進的個案。

3.10　假如不個別計算上年度的187宗同類主題投訴(因為同類主題投訴的內容及擬備的報告大同小異),則本年度以全面調查方式終結的126宗個案,實際上較過去數年多逾一倍。我們亦曾嘗試以調解方式處理四宗個案,其中三宗獲成功解決。

3.11　不予跟進的個案,是指投訴人方面主動*撤回*,或本署經初步查訊後*中止調查*。另外,有些個案是本署基於下述理由認為無須進一步查訊而不予繼續處理的:

- 未能確立有表面證據顯示行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構已就事件採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

投訴的主要原因

3.12 正如**圖表3.5(a)**所示，在本年度，投訴人感到不滿而提出投訴的原因跟去年相似，其中五大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法；

圖表3.4

跟進並終結的投訴數目

	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
初步查訊	1,758	1,643	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]
現處計劃	185	143	81	148	236
提供協助／作出澄清	1,573	1,500	1,857	2,289 [224]	1,850 [302]
全面調查	55	71	38	247 [187]	126
調解	12	2	1	0	3
總計	**1,825**	**1,716**	**1,977**	**2,684 [411]**	**2,215 [302]**

[ ] 包括在總數內的同類主題投訴數目（2008/09年度前沒有這項數字）。

圖表3.5

(a) 過去五年市民感到不滿而提出投訴的原因

投訴指稱／行政失當事項的性質	在所有已終結的個案中所佔百分比*				
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
出錯、決定或意見錯誤	23.8%	46.5%	24.3%	29.4%	38.4%
不按程序辦事、延誤	14.7%	11.0%	13.3%	14.3%	18.6%
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	7.3%	7.4%	25.4%	14.1%	7.2%
疏忽、有遺漏缺失的情況	11.1%	8.0%	8.3%	7.6%	7.2%
監管不力	10.0%	6.5%	6.7%	16.2%	7.0%
程序不妥	4.8%	5.7%	5.4%	4.2%	5.2%
沒有回應投訴	6.4%	5.0%	5.3%	5.1%	5.1%
職員態度欠佳	5.8%	4.7%	5.2%	3.7%	5.0%
濫用職權	4.0%	3.2%	4.4%	2.9%	2.2%
其他	12.1%	2.0%	1.7%	2.5%	4.1%

* 在2005/06、2006/07、2007/08、2008/09及2009/10年度，已終結的個案總數分別為4,309宗、5,340宗、4,644宗、5,701宗和4,775宗，當中包括本署跟進處理、評審後決定不受理及不予跟進的投訴（參見表1）。自2006/07年度起，有關數字不包括「副本送本署的投訴」。

- 疏忽、有遺漏缺失的情況；以及
- 監管不力。

「監管不力」是上年度導致投訴的第二大原因，但隨着涉及「迷你債券」的同類主題投訴減少，這個原因於本年度降至第五位。

3.13 根據本署在全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料統計，行政失當的三大類別是：

- 不按程序辦事、延誤；
- 出錯、決定或意見錯誤；以及
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況。

上述各項跟引起投訴的主要原因基本相同，不過，「不按程序辦事、延誤」取代了「出錯、決定或意見錯誤」，成為行政失當的指稱成立的主因。詳情載於**圖表3.5(b)**。

最多人投訴的機構

3.14 **表4**載列本署調查範圍內的機構，以及本年度接到有關這些機構的查詢及投訴，而有關數字已包括本署接到的所有個案（不論有否跟進調查）。然而，我們只會計算有表面證據而決定調查的投訴數目，並扣除評審後決定不受理或不予跟進的投訴個案，以決定最多人投訴的機構。基於上述準則，本署編訂了本年度「最多人投訴的十個機構」（參見**表3**）。

3.15 食物環境衞生署及屋宇署（成立聯合辦事處以處理滲水投訴的兩個部門）分別名列本年度最多人投訴的第一及第三位，而房屋署則居中名列第二位。由於本署接到並跟進調查了大量有關「迷你債券」的同類主題投訴（參見**第3.3段**），香港金融管理局及證券及期貨事務監察委員會在本年度上榜，分別名列第四及第五位。

圖表3.5

(b) 過去五年確定行政失當事項成立的類別

投訴指稱╱確定行政失當事項成立的性質	在所有已終結的個案中所佔百分比*				
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
不按程序辦事、延誤	30.6%	31.7%	16.1%	4.2%	26.5%
出錯、決定或意見錯誤	13.9%	12.2%	29.1%	14.5%	24.4%
疏忽、有遺漏缺失的情況	11.1%	9.8%	6.45%	3.3%	12.7%
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	2.8%	2.4%	12.9%	69.7%	6.4%
監管不力	19.4%	14.6%	6.45%	1.3%	6.4%
沒有回應投訴	11.1%	17.1%	16.1%	0.8%	6.4%
程序不妥	5.6%	9.8%	6.45%	2.9%	4.3%
職員態度欠佳	2.8%	0%	6.45%	0.4%	4.3%
濫用職權	2.8%	0%	0%	0.4%	4.3%
其他	0%	2.4%	0%	2.5%	4.3%

* 本署在2005/06、2006/07、2007/08、2008/09及2009/10年度全面調查的個案中，最終查明屬「成立」，或「部分成立」的指稱，分別有36、41、31、241及94項。

圖表3.6

經全面調查後終結的投訴個案結果		
結果	**投訴數目**	**百分比**
成立	32	25.4%
部分成立	38	30.1%
投訴不成立，但機構另有失當之處	5	4.0%
不成立	51	40.5%
總計	**126**	**100%**

圖表3.7

以提供協助╱作出澄清的方式終結的個案結果		
結果	**投訴數目**	**百分比**
有需要採取補救措施	410	22.2%
沒有證據顯示行政失當	1,396	75.4%
未有定論	44	2.4%
總計	**1,850**	**100%**

3.16　餘下的五個機構仍在排行榜上，但次序略有變動。至於入境事務處及民政事務總署，則已不再名列本年度的榜上。

查訊的結果

3.17　本署經全面調查後終結了126宗投訴，其中有75宗（佔59.5%）是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」[2]，而去年則佔65%（不包括同類主題投訴）。經全面調查後終結的投訴數字摘錄於**圖表3.6**。

3.18　以初步查訊方式終結的個案，不會按結果分類。然而，在某些個案中，被投訴機構若曾採取補救措施，又或本署曾提出改善建議，則顯示投訴有一些實質內容。正如**圖表3.7**所示，在1,850宗以「提供協助╱作出澄清」方式終結的個案中，有410宗（佔22.2%）是所涉機構曾採取補救措施，或是本署曾建議其採取補救措施，而之前兩年則分別有357宗（佔15.6%）和640宗（佔34.5%）[3]。有關詳情載於**表8**。

主動調查

3.19　在兩個主動調查組的努力下，本署去年完成了更多的主動調查：七項主動調查及八項主動調查審研工作（亦稱「小型主動調查」）。截至本年度末為止，另有六項主動調查仍在進行。詳情載於**圖表3.8**。

建議

3.20　本署完成126宗全面調查個案後，提出了共141項建議[4]，大部分都是基於結論為成立、部分成立，又或投訴不成立，但有關機構另有失當之處的投訴個案。按照本署的一貫做法，假如所涉機構已採取合適的補救行動和充分的改善措施，又或本署已曾就類似個案提出適當建議，便不會再重複提出建議。除了經全面調查投訴後提出建議外，本署在完成七項主動調查後，亦提出了62項建議，合共有203項。截至目前為止，當中有195項（佔96.1%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，尚在考慮的則有六項（佔3.0%）。有兩項建議隨後已撤回：其中一項是基於獲本署接納的實際理由，另一項則因為情況有變。

2　參見附件5用語詞彙。

3　該年度的數字特高，主要是由於本署曾就逾300宗同類主題投訴建議採取補救措施。

4　包括：58宗經全面調查後確定成立、部分成立或投訴不成立，但機構另有失當之處的投訴個案，當中所提出的127項建議；以及10宗投訴不成立個案所提出的14項建議。

3.21　至於以「提供協助／作出澄清」方式處理的個案，本署亦會在有需要時提出補救或改善行政體制的建議。正如去年一樣，我們在本年度就這方面提出了共164項建議。本年度內，有三個機構較去年明顯獲得較多此類建議（多出50%或以上）：即醫院管理局、房屋署及康樂及文化事務署。另外，有三個部門則較去年明顯獲得較少此類建議（最低限度少了50%）：即運輸署、屋宇署及水務署。本署就這類個案結果向所涉機構提出建議的詳情，請參閱**表8**。

圖表3.8

(a) 在2009/2010年度完成的主動調查報告

日期	調查事項
2009年5月27日	公開考試試卷的編製
2009年6月2日	處理轉移及保留車輛登記號碼申請的機制
2009年8月24日	房屋署處理涉及索償的投訴
2009年8月24日	升降機安全的規管制度
2009年10月23日	社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴
2010年1月22日	當局如何核實使用政府資助的醫療服務的資格
2010年1月22日	政府推行《公開資料守則》的成效

(b) 在2009/2010年度完成的主動調查審研工作

日期	審研事項
2009年4月16日	醫院管理局轄下醫院如何為附近的病者提供緊急救援
2009年7月14日	社區投資共享基金的管理
2009年12月14日	建築物樓層編號的安排
2010年1月14日	精神病康復者的支援服務
2010年1月19日	社會福利署向綜援受助長者發放護老院費用的安排
2010年2月24日	專科診所的預約安排及輪候時間
2010年2月25日	建築署轄下政府大樓鐵閘的裝設、保養及維修
2010年3月29日	向強制性公積金及職業退休計劃成員帳戶注入政府供款

(c) 仍在進行中的主動調查

宣布日期	調查事項
2009年3月19日	違例駕駛記分制度的執行程序
2009年6月2日	消防安全規管措施
2009年6月23日	香港學校風帆協會大美督場地使用的編配及監管
2009年7月8日	新界豁免管制屋宇的違例建築工程
2009年9月28日	醫院管理局非緊急救護車載送服務的管理
2010年1月21日	公共小巴的營運安全

圖表3.9

(a) 發出認收函件╱初步評審的處理時間

年度	處理時間		
	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天（目標：20%）	超過 10 個工作天
2005/06	99.75%	0.22%	0.03%
2006/07	99.90%	0.05%	0.05%
2007/08	99.91%	0.06%	0.03%
2008/09	99.80%	0.18%	0.02%
2009/10	99.89%	0.11%	0.00%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	處理時間		
	10 個工作天內（目標：70%）	11 至 15 個工作天（目標：30%）	超過 15 個工作天
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%

(c) 其他已終結的個案的處理時間

年度	處理時間		
	少於 3 個月（目標：60%）	3 至 6 個月（目標：40%）	超過 6 個月
2005/06	56.0%	41.0%	3.0%
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.5%	41.5%	2.0%
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%

服務承諾

3.22　本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件3**。在本年度，我們一如以往，在回覆致電或親臨本署查詢的市民，以及安排團體參觀和講座方面，全都能夠在服務承諾的時限內完成。至於書面查詢方面，也分別有86.3%和13.3%能在五個工作天和六至十個工作天內完成。只有一宗查詢（0.4%）我們未能在服務承諾的十個工作天內回覆。

3.23　在處理投訴方面，我們差不多都能夠在五個工作天內發出認收函件及完成初步評審所有個案，而沒有超過服務承諾訂定的十個工作天時限（參見**圖表3.9(a)**）。至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，則有4.8%超出15個工作天的目標時限（參見**圖表3.9(b)**），而去年則為3.2%。

3.24　至於評審後決定受理的個案，有54.7%（服務承諾的目標為60%）能夠在三個月內終結，而上年度則為65.9%。未能在六個月時限內終結調查的個案有2.1%，去年則為1.8%（參見**圖表3.9(c)**）。未能在承諾的三個月及六個月時限內完成個案的數目有所上升，原因是我們在本年度更着重於從被投訴機構直接取得具體的資料，而不是倚賴本署的檔案或公開的資料，即使這些資料會較容易查閱得到（參見上文**第3.9段**）。我們定會努力提高處理個案的效率。

3.25　處理投訴的時間受許多因素影響，往往並非我們所能控制，包括：

- 個案性質較複雜；
- 需要審閱分析的文件篇幅龐大；
- 在處理過程中，個案續有新發展；
- 被投訴機構要求給予較長時間回應本署的查訊；以及
- 投訴人或所涉機構質疑本署的調查結果。

綜述

3.26　自去年投訴數目大幅上升後，本年內接到的投訴數目輕微回落，某程度上是受到同類主題投訴數目多寡的影響。我們藉此機會，更積極地要求所涉機構提供第一手資料，展開更多全面調查，以及加大力度，嘗試進行調解，從而提高本署查訊的質素。我們會繼續檢討服務水平，以便增加處理調查個案的數量，並且提升服務效率。

第四章 成效及困難

提高公共行政的質素

4.1　本署的一項重要工作，是透過查訊找出行政失當事項，並提出改善建議，以防止同類問題再次出現，從而提高公共行政的質素和水平。查訊終結時，我們會審慎研究事涉機構在行政方面是否有可改善之處，如有需要，便會提出建議及意見。正如**第三章**所述，在本年度，本署就投訴個案進行全面調查或完成主動調查後，提出了共141項建議；另外，亦就以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案提出了共164項建議。

4.2　政府當局對本署的調查工作全面配合，並接納我們提出的大部分建議。每年，我們都把申訴專員年報提交立法會省覽，而政府當局亦會提交《政府覆文》，撮錄本署曾調查的投訴、調查的結果、本署的建議，以及所涉機構落實建議的進展。

4.3　被投訴機構在本署轉介有關的投訴時，往往會主動推行改善措施，這種情況令人鼓舞。不論是自發推行還是回應本署的建議，這類措施均有助改善事涉機構的運作，提高其服務質素。本年度有幾個值得留意的實例，包括：採取更嚴厲措施，防止違例建築工程在某屋邨不斷增加；檢討為考生提供經重新評閱的考試答卷的做法；就有關退還水費按金的查詢訂定初步回覆及最後回覆時限；縮短小額錢債審裁處發出審裁官的命令的時間；以及在公共圖書館裝置設施，於收到費用後即時發出收據等。

4.4　改善措施主要分為以下幾大類：

- 制定更清晰指引，使運作更一致和有效；
- 更妥善地處理市民的查詢及投訴；
- 提供以客為本的服務；以及
- 為市民提供更清晰的資訊。

有關詳情及其他實例載於**附件6**。

4.5　有時候，機構經仔細考慮後，可能發現難以落實本署的某些建議。假如本署認為確有難處，亦不會堅持一成不變地推行原本的建議，而會要求有關機構另行研究合適的方法，落實原有建議希望改善的地方。本署並無責任為機構研究解決方案，但樂意隨時提出建議，盡量提供協助。

《公開資料守則》

4.6　除賦予本人權力調查一般的行政失當行為外，《申訴專員條例》亦特別要求本人就有關違反政府的《公開資料守則》的投訴進行調查。《守則》規定，若有市民提出要求，除非有《守則》列舉的理由，可以不公開資料，否則各政府部門須向他們提供所管有的資料。這是確保政府開明問責，保障市民的公民及政治權利的重要手段。

4.7　正如去年的年報所述，政府部門普遍仍然對《守則》一知半解，甚或有嚴重誤解，以致有些部門拒絕提供市民索取的資料，而沒有說明理由，又或提出《守則》並無提及的理據。在本年度，我們接到共43宗涉及《守則》的投訴，較上年度的24宗大幅增加。為協助政府當局了解問題所在並尋求改善方法，本署已於本年度進行主動調查。

4.8　因應本署的調查，政制及內地事務局已推出一系列措施，加強宣傳，提高各部門對《守則》的認識及相關人員的培訓。當中有些措施是該局於本署展開調查後不久主動推行的，有些則是因應本署在完成調查後提出的建議而實行。這些措施包括為各決策局和部門的職員訂定更清晰指引，例如更新網頁的「常見問題」及提供案例作參考，以及增加訓練課程。此外，政制及內地事務局亦透過電子傳媒，以及在公共交通工具及各決策局和部門的網頁上加強宣傳，提高市民對《守則》的認識。

處理行政體制上的問題

4.9　在調查投訴期間，我們會特別留意所發現的不足之處，是否由於所涉機構的行政體制有流弊或較為根本性的問題。若是的話，則本署會要求有關機構或決策局的首長注意，如有充分理據，甚至會促請政府總部關注。假如有關問題值得進一步探討，本署會展開主動調查。

「各家自掃門前雪」心態

4.10　我們發現的一個重要問題是，有些部門往往抱着「各家自掃門前雪」的心態，為本身的角色和職責作狹義的詮釋。他們未能夠或不願意從更宏觀的角度看事情，亦未能或甚至拒絕視本身為政府整體的一部分。這種心態無可避免地導致部門對某些問題袖手旁觀，或各部門之間缺乏協調。本署曾於二零零五年的年報中談及「晾曬衣物」的典型個案，當中五個事涉部門都不願意採取行動，解決市民在公眾地方晾曬衣物，影響市容及構成環境滋擾的問題。這些部門都狹義地解釋本身的責任，畫地為牢，對問題視若無睹。遺憾的是，有些部門至今仍抱有這種心態。

4.11　本署於年內完成了一項有關房屋署如何處理涉及索償的投訴的主動調查，在調查過程中，我們發現該署把涉及索償的投訴只當作索償個案。由於這類個案均由保險公司根據公證行的意見來處理，故房屋署認為無需進一步審研投訴。該署忘記了本身有責任查究問題的根源，改善為公屋居民提供的服務。

4.12　在本年度，我們亦曾處理一宗個案，顯示地政總署及屋宇署對新界違例建築工程採取執法行動的職責分工，在於事涉違例工程是否被視為「正進行的工程」。故此，有可能由於對工程的分類各自詮釋而出現兩個部門都不採取行動的情況。「各家自掃門前雪」的心態，很容易導致政府對這類違例工程坐視不理。本署現正進行主動調查，徹底審研這個問題。

責任承擔

4.13　另一個值得關注的方面，是我們在某些投訴個案中觀察到，部門的管理層傾向於太輕易把過錯歸咎於前線人員，而不去追查甚至考慮監督人員的責任問題。在一宗關於食物環境衞生署（「食環署」）處理滲水投訴有延誤的個案中，一名環境滋擾調查員曾就某些處所進行滲漏測試，但不久便辭職，而沒有向其上司（高級衞生督察）匯報有關情況。食環署在回應本署查訊時，很快承認該名調查員辦事有遺漏，卻沒有着眼於該名高級衞生督察在監督員工工作方面的責任。結果，本署的查訊發現，自事涉調查員向高級衞生督察提交最後一份報告，直至其接任人提交首份報告期間，部門有近四個月沒有就個案採取任何行動。該名高級衞生督察顯然未有密切監察有關個案，又或確保當員工離職時，部門備存完整的工作報告。

4.14 事實上，在一年前的某宗類似個案中，我們觀察到事涉食環署分區辦事處亦有同樣缺乏監督的情況。食環署當時向我們保證，該署已設立協助督導人員監察個案的制度，規定前線人員須在電腦表格內輸入曾就滲水投訴而採取的主要調查步驟的日期，而督導人員須定期查核表格，確保個案獲得適時及恰當的跟進。在上述個案中，我們發現，表格內除了個案編號、投訴人的地址及接到和認收投訴的日期外，其餘差不多完全空白。缺乏監督的情況如此明顯，而食環署管方在回應本署的查訊時卻沒有談論，情況實在令人憂慮。

4.15 管方是否沒有察覺到問題？還是認為不值得談論？無論他們的看法如何，我們認為此舉顯然嚴重違反責任承擔的原則。

滲水問題和聯合辦事處

4.16 在去年的年報中，我們談到本署於二零零八年三月完成的主動調查曾提出有關聯合辦事處(「聯辦處」)的運作及設立審裁處專責處理滲水問題的建議，並對政府在落實建議方面進展緩慢表示關注。

4.17 在本年度，本署留意到有若干進展。聯辦處已訂立更清晰的工作程序和監察機制，以及關於聯辦處兩個負責部門(食環署及屋宇署)人員之間的分工指引。與此同時，發展局一直尋求內部共識，為聯辦處制定合適的組織架構及運作模式。此外，自二零零九年七月起，土地審裁處已採用調解作為標準做法，以解決樓宇管理及維修糾紛(包括滲水的糾紛)。

4.18 這些都是積極的措施。我們期望政府當局更進一步，重組聯辦處，指派獲賦予適當權力處理人手及運作事宜的正式主管，並且設立一個有權命令展開滲水調查及進行補救維修的專責審裁處。

公眾安全

4.19 本年度內，我們的關注集中在當局顯得關注不足的多宗公眾安全事件上。由於前年發生連串的升降機意外，本署遂就升降機的規管措施展開主動調查，並於本年度完成。調查揭示了規管制度在保障公眾安全方面需要改善的地方。

4.20 道路安全亦是本署審研的另一個範疇。由於近期發生多宗交通意外，市民再次強烈關注公共小巴超速造成威脅，促使本署就運輸署有何行動防止此類風險展開主動調查。同時，本署仍繼續審研違例駕駛記分制度的執行程序。這項研究審視記分制出現的時間空隙：儘管司機的被記分數累計已足以吊銷其駕駛執照，並須出庭應訊，但仍可以如常駕車，危害公眾安全。

4.21 本署所關注的第三個公眾安全範疇是消防安全。正當市民大眾對二零零八年嘉禾大廈火警慘劇記憶猶新時，本署接到一宗投訴，指食物業牌照續牌時並無訂明須遵從消防安全規定，雖則首次申請必須符合有關規定。此事導致本署宣布展開主動調查，審研消防處為確保商業樓宇消防安全所採取的措施，以及食環署審批食物業牌照和續牌的做法。

投訴人或部門的異議

4.22 根據《申訴專員條例》，申訴專員在履行職務時完全獨立。專員的決定，無論是否展開查訊或對投訴個案所作的結論，均是最終決定。為此，本人在作出決定時極為審慎，而對待任何提出的異議也十分嚴肅認真。

圖表4.1

覆檢個案						
理由 / 結果	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	3		5			**8**
維持決定		58			1	**59**
						67

重新評審個案

4.23　本人在調查工作中的決定大致分為兩類：是否展開查訊，以及查訊結果為何。假如本人決定某宗個案不受理，是因為投訴事項不在本人職權範圍內，或受法律條文所限不得展開查訊，例如投訴人下落不明，個案已進入法律程序，或者有關投訴事項已過了時限。

4.24　因此，假如投訴人對此類決定提出異議，實際上是要求重新評審本人是否有權受理有關個案，或是否理應酌情展開查訊。遇到這種情況，評審組會重新審研及評審，繼而向副申訴專員提交建議，以決定是否跟進處理。假如有理據支持此類要求，本人會就個案重新展開查訊。

4.25　本署在年度內接到共227宗重新評審個案的要求，當中有131宗並無理據支持重新查訊，餘下96宗隨後重新展開查訊，大部分是投訴人提出新證據。去年相關的數字為225宗，當中有161宗被拒，有64宗重新展開查訊。

覆檢個案

4.26　本署會根據調查期間確定的事實及蒐集的證據，決定查訊的結果。投訴人若不同意有關決定，可要求本署覆檢其個案的調查結果及結論。對於這些要求，本署以往會全部當作「覆檢個案」處理，但由於大多數只是對調查結果表示不滿或失望，並無實質證據或論點支持，又或只是重提或重複先前的證據或論點，因此我們自本年度起改變了處理方式。首先，我們會決定應否接納投訴人的覆檢個案要求。投訴人假如確有*新證據*或*新觀點*支持，本人會接納其要求，然後全面地重新審研個案。倘若沒有新的證據或觀點，本人會向投訴人說明拒絕覆檢的理由。

4.27　本署接到覆檢個案的要求後，會由有關的總調查主任仔細審研，並與原本負責個案的調查人員商討。假如他們認為沒有新的證據或論點，便會向主管的助理申訴專員建議不接納有關要求。助理申訴專員若認同他們的意見，會經副專員提交建議，由本人作最後決定。

4.28　有關的調查組假如找到新的證據或論點，足以支持覆檢個案，原本負責個案的調查人員會審慎地進行覆檢，並在有需要時要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。該名調查人員如未能處理有關個案，則會交由另一名調查人員負責。完成覆檢工作後，調查人員會向所屬調查組的總調查主任報告，並經總調查主任把意見提交主管的助理申訴專員審閱。所有覆檢個案的調查結果及結論均經副申訴專員審核，再由本人作最後結論。

4.29　在本年度，本署接到共147宗覆檢個案的要求（上年度有246宗）。本人否決了當中的80宗，原因是投訴人未能提出新的證據或論點。至於另外67宗個案的要求，本人在完成覆檢後，改變了對八宗個案（上年度為七宗）的決定，其餘則維持原來的決定。

4.30 有些投訴人不滿意，除了是不認同本署的查訊結果之外，也包含對調查人員的不滿，或是對本署的辦事程序有所批評。若是不認同查訊結果，其實是要求覆檢個案；而若是對本署人員或辦事程序有意見的話，則構成對本署或本署人員（參見**第五章第5.19**至**5.22段**）的投訴。所有這類投訴都會先轉交總行政主任研究，若證明確有理由投訴本署或本署人員的行為，總行政主任會獨立處理，然後由本人作裁定。至於覆檢投訴個案的要求，則會如**第4.26**至**4.28段**所述，由調查組同步處理。

4.31 不過，總行政主任若認為對本署或本署人員的指稱只是因投訴人不滿意查訊結果或結論而起，便會將個案交予評審組作覆檢個案的要求來處理。

固執己見的投訴人

4.32 本署與所有其他接受及處理投訴的機構一樣，都會遇到不少固執己見的投訴人。他們當中有些是因為申訴專員的結論並非他們所期望的結果，部分則可能只是為了私人恩怨或達到個人目的。這類投訴人當中有少數是橫蠻無理，近乎濫用投訴機制，嚴重者甚至會辱罵本署人員，擾亂我們的工作，並且對其他投訴人造成不便。遇到這類情況時，我們會保持一貫的專業態度，着眼於投訴的實質內容，堅守不偏不倚、客觀公正的宗旨。

不同語言的投訴

4.33 二零零九年七月生效的《種族歧視條例》旨在加強對公民權利的保障，我們當然全力支持，並已做好準備（參見**第五章第5.11**至**5.14段**）。本署曾收到數宗書面投訴，是以本署人員不懂的語言撰寫的。由於需要翻譯，處理過程難免需時較長。我們正積累處理這類個案的經驗，並會盡力保持良好的服務質素。

司法覆核

4.34 正如上文所述（**第4.26**至**4.31段**），投訴人若不滿本人的決定，可要求本人覆檢其個案，亦可以向法院提出司法覆核。

4.35 在本年度，沒有投訴人就本人的決定申請司法覆核，而上年度三宗涉及司法覆核申請的個案，均沒有獲法院給予許可。然而，其中一宗個案的申請人就法院的決定提出上訴並取得許可，以覆核申訴專員有關投訴人委託法律代表的決定。本署已把一份誓章送交高等法院存檔，而有關的聆訊定於二零一零年九月進行。

職權範圍檢討

4.36 前任申訴專員曾在職權範圍檢討內建議將八個機構納入《申訴專員條例》附表1第I部。二零零九年四月十四日，行政署長通知本人，政府當局已同意把當中四個機構納入申訴專員的職權範圍：

- 醫療輔助隊；
- 民眾安全服務隊；
- 消費者委員會；以及
- 地產代理監管局。

至於放寬條例對申訴專員調查權力的某些限制的建議，政府當局認為並無必要或不恰當。

4.37 政府當局於二零零九年四月二十七日把有關事項提交立法會司法及法律事務委員會討論，其後取得行政長官會同行政會議批准，對條例作出必要的修訂，把上述四個機構納入申訴專員的職權範圍。據悉，有關修訂擬於二零一零年七月起生效。

綜述

4.38 本署的使命，是解決因公共行政失當而引起的不滿和投訴，並以獨立客觀、不偏不倚的態度進行調查。我們不但致力提高公共行政的質素和服務水平，亦希望消除投訴人對政府辦事方式的誤會或誤解。進行調查時，我們必

定以事實為根據，作出公平客觀的結論。無論批評或表揚有關機構，又或是評論或讚許他們的做法，我們都會無私無畏，實話實説。

4.39　本署提出的建議能夠達到預期目的，我們當然十分高興，而有關機構採取相應的改善措施，更令我們感到鼓舞。這反映了政府轉向以更積極正面的態度處理投訴。我們的工作對公共行政改革發揮了推動的作用，實在值得欣慰。

第**五**章

內部行政

人手編制

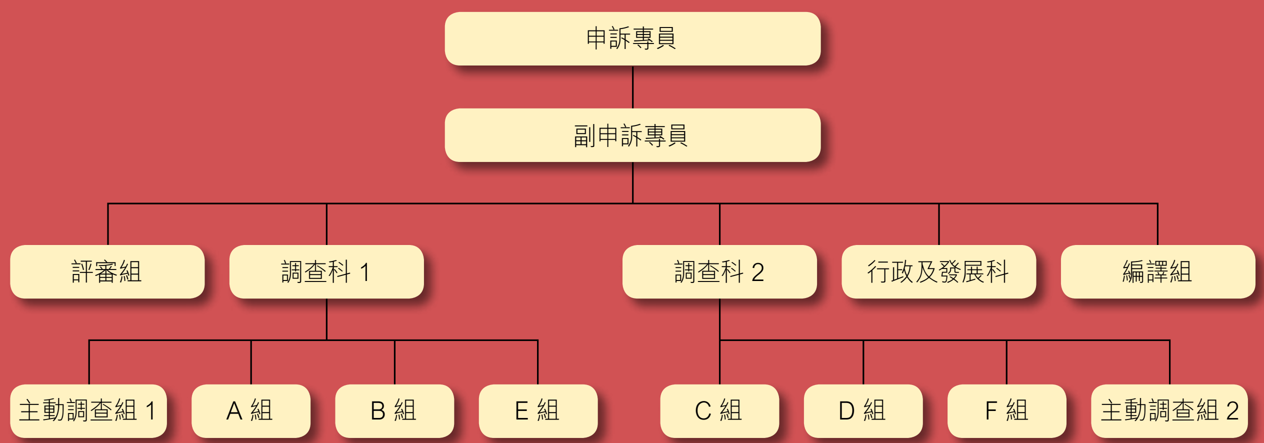
5.1　我們的個案數字持續上升。在過去三年，本署每年接到近5,000宗投訴，較五年前增加約一成，而有關數字已扣除同類主題投訴（因某個主題引起的大量投訴）的數目。有鑑於此，本署有必要增聘調查人員。

5.2　二零零九年七月，本署增設第六個負責處理投訴個案的調查組，並重新安排各調查組的職責，以平均分配工作量，同時增聘職員，以加強人手。然而，我們會盡可能以內部調配人手的方式，應付運作上的需要。

5.3　此外，由於有各級調查主任相繼退休，以及因私人理由或人事管理原因而離職，本署因此自二零零九年年初開始陸續進行招聘，以填補有關的職位空缺。在二零零九年，我們增聘了五名調查主任（包括兩名總調查主任、兩名高級調查主任及一名調查主任）和三名申訴助理。

5.4　除常規人員外，我們亦不時聘請具豐富公共行政經驗的臨時調查人員，以應付驟增的工作量。在本年度，本署聘用的臨時調查人員人數，相等於4.3名全職人員。

圖表5.1　組織架構



圖表5.2

人手編制			
職員分類	**截至 2008年3月31日**	**截至 2009年3月31日**	**截至 2010年3月31日**
首長級人員	4	4	4
調查人員	50	56	51
行政及支援人員	44	47	47
常規人員合計	**98**	**107**	**102**
臨時調查人員：相等於全職人員(合計工日)	4.4 (1,171)	4.8 (1,268)	4.3 (1,146)
臨時支援人員	-	4	12
總人數	**102.4**	**115.8**	**118.3**

職員培訓

5.5　本人一直深信培訓有助提升職員的工作技能，從而加強本署的服務效率及效益。此外，前線人員面對市民亦須有良好的服務態度。

5.6　二零零九年四月及五月，我們舉辦了一系列入職簡介課程，以便新加入的同事盡快適應工作環境。同年十月，我們委託全人發展中心為本署所有調查人員舉辦為期一天的研討會，探討如何應付固執己見的投訴人。出席者均認為內容非常實用，對研討會給予極高評價。隨後，本署一名在解決勞資糾紛方面有豐富經驗的總調查主任，亦為各同事舉辦講座，分享他過往在截然不同的工作環境中，為市民提供服務的心得。這類經驗分享有助前線調查人員擴闊視野，也讓大家檢討一下自己服務市民的情況。



圖表5.3　有關應付固執己見投訴人的研討會

5.7　服務市民絕非輕易，尤其是向本署求助的市民來自各個階層，他們各有不同的訴求。我們的前線人員面對投訴人更是時刻「接受考驗」。遇有市民表達不可能實現的期望或提出不合理的要求，前線人員往往要承受很大壓力。

5.8　在本年度，我們亦邀請精神健康專家向本署人員講解紓緩壓力的方法，以協助他們應付工作上的壓力。鑑於各同事反應熱烈，我們計劃把這個課題列為每年舉辦的培訓中的重點課程。



圖表5.4　壓力處理技巧課程

5.9　為擴闊員工視野及加強培訓，提升服務質素及妥善計劃職員接任安排，本人刻意為調查人員提供機會，認識其他國家和地區的調查制度和辦事方法。事實上，不同地區的申訴專員制度，亦會因應當地的社會、文化及政治背景，而訂立不同的處理投訴和調查機制。本人曾派出三名調查人員(包括一名總調查主任及兩名高級調查主任)到外地參加相關訓練課程，作為計劃的第一步。其中一名調查人員於二零零九年十一月前赴韓國申訴專員公署實習，

而另外兩人則於二零一零年二月前往泰國，參加亞洲申訴專員協會按「區域技術支援計劃」籌辦的投訴處理專門課程。是項課程令亞洲區各申訴專員機構的人員獲益良多。本署三名調查人員返港後，均在內部研討會上與各同事分享訓練期間的體驗。

5.10 本地培訓方面，本人與立法會秘書處的秘書長已達成協議，就處理投訴工作方面互相進行交流。二零一零年三月，本署一名總調查主任率先到立法會秘書處的申訴部，向他們講解本署在處理投訴方面的責任和使命。本署的總行政主任亦介紹了我們如何處理市民對本署職員的投訴。



圖表5.5 本署人員到泰國參加培訓課程

平等機會

5.11 為促進平等機會及消弭種族歧視，政府於二零零九年七月十日實施《種族歧視條例》，目的在於界定違法的種族歧視行為，並為防範此等行為訂立法律框架。

5.12 本署完全支持此舉，以建立更為平等的社會環境。為照顧政府界定的少數族裔的需要，本署已把各類宣傳推廣資料（包括免付郵資的投訴表格）翻譯成他們的語言，確保他們獲得使用本署服務的平等機會。此外，我們在諮詢前線人員後，已就接待及會見親臨本署的少數族裔人士訂定特別安排。



圖表5.6 本署人員到韓國參加培訓課程

5.13 政府已在全港多個地區為特定少數族裔設立支援服務中心，提供翻譯及傳譯服務，而本署經過一番研究之後，亦已聯絡一些具水準和質素保證的機構，以備有需要時隨時提供協助，為向本署投訴的少數族裔人士提供快捷的翻譯或傳譯服務。

5.14 自一九九零年代中期起，政府已透過多種形式，立法禁止歧視行為。一直以來，本署都是重視平等機會的僱主。為反映我們對平等的承諾，本署於本年度擬就了一份平等機會政策聲明，為職員在服務市民大眾時提供指引。

圖表5.7 平等機會政策聲明

申訴專員公署在處理有關公營機構行政失當的投訴時，會對所有投訴一視同仁，不存任何歧視。沒有人會因為性別、年齡、種族、教育程度、殘疾或家庭崗位而受阻撓，而致不能向本署投訴。

本署在招聘、擢升職員及培訓發展方面，亦會給予各人平等機會，並按工作要求、個人優點、相關才能及能力、工作表現及潛質等方面考慮甄選合適者。

本署對市民及職員均一視同仁，並給予適當尊重。我們會竭盡所能，在各適用範圍內確保機會平等。

職員安全保障

5.15　近年來，當一些投訴人對我們的查訊結果感到不滿時，會有較暴躁或激烈的行為。在本年度，我們曾有數次需要向大廈管理處甚至報警求助。這些事件令我們高度關注到，有需要保障前線職員的人身安全。

5.16　我們曾就署內接待市民的地方（例如接待處及會面室）的保安措施進行檢討，並視乎需要予以加強，確保職員的安全。此外，本署已在新同事的入職培訓中，增添視察和熟悉署內環境的環節，向他們講解本署的安全措施及設備。

5.17　為接待集體到本署投訴的人士，以及其他無法預見的保安需要，本署會召喚隨時候命的保安服務，協助維持秩序及盡量減低安全風險。不過，在召喚有關服務時，我們要小心評估這種安排對本署形象可能造成的影響，因為在大多數情況下，本署其實並非投訴的對象。

文件檔案管理計劃

5.18　二零零八年年底，我們成立了專項工作小組，把所有投訴及調查檔案電子化，使資料的儲存更持久、更有系統，而且便於檢索。經過初期的實習階段，這個小組自二零零九年年初已開始全力進行工作。截至二零一零年三月底，我們已把二零零六年及以前的所有投訴及調查記錄轉為電子版本。我們在數個月後便可開始處理本年度的檔案。當所有舊檔案均電子化後，就只需要保留少數人員繼續處理新的檔案。

對本署的投訴

5.19　本年度內，我們處理了21宗對職員態度或本署行事程序的投訴，是二零零二年以來最高的數字。在這些投訴當中，有八宗經本署調查後認為「部分成立」，反映出本署某些新入職人員在接待市民方面經驗不足，而市民對本署的期望愈來愈高，也是部分的原因。

5.20　本署每次都會為有關人員提供輔導，就任何不足之處探討改善方法。我們已計劃在二零一零年六月安排有關會面技巧和電話應對的培訓，以加強職員的溝通技巧。

5.21　投訴人針對本署職員的投訴，往往是由於他們不滿意本署就其投訴某些政府部門或公營機構所作的結論和決定。在這方面而言，他們其實是錯怪了本署職員：因為所有個案的結論都是本人的決定，而不是代表本人簽發覆函或報告的職員。本署會視乎情況，把這類對本署的投訴作為覆檢個案的要求。假如有新的理據，足以支持本署修改投訴個案的調查結果，我們定會改正。本署最終的目標，是竭盡所能，進行公平公正的調查。

5.22　無論如何，我們定會極為嚴肅認真地處理這類投訴，因為每宗投訴都帶給我們重新審視工作制度和行事程序的機會。本署重視從經驗中汲取的教訓，隨時樂意進一步改善為市民提供的服務。

圖表5.8

2009/10年度終結的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立	未有定論
職員態度（包括延誤及疏忽）	-	6	9	1
內部行政和工作程序	-	1	2	-
職員態度及內部行政和工作程序	-	1	1	-
總計	**21**			

第**六**章

宣傳推廣及對外關係

6.1　本年度內，宣傳工作的重點是在提高市民對本署職權範圍的認識。我們透過傳媒發布資訊，並安排參觀訪問和講座，加強與社會各界的聯繫。同時，本署繼續致力向市民大眾及其他相關的機構和人士推廣正面的投訴文化。



圖表6.1 申訴專員主持記者招待會

發布資訊活動

6.2　鑑於本署接到不少在申訴專員職權範圍以外的投訴，我們的宣傳聚焦在向市民説明申訴專員在調查方面的權限。二零零九年十一月，我們在電視及公共巴士上播放資訊短片，目的是希望減少市民提出不在本署職權範圍內的投訴，好讓我們把時間及資源更有效地用於提高公共行政的水平。

與傳媒建立聯繫

6.3　我們定期舉行記者招待會及發放新聞稿，公布一些涉及重大公眾利益的調查工作。在本年度，我們公布了兩宗投訴的查訊及六項主動調查的結果，並宣布展開四項主動調查。配合記者招待會，調查報告的摘要會透過本署刊物《申報》及網頁公布。

6.4　一般而言，傳媒對我們公布的結果都廣泛報道，有助市民提高對本署的認識，藉此亦希望公眾能加深對本署工作的了解。同時，這些報道亦不免令市民的查詢甚至投訴驟增。

6.5　除定期舉行記者招待會及發放新聞稿外，本署也嘗試了新的公眾教育模式：二零零九年十一月至十二月期間，我們在某免費報章連續八個星期發表一系列專欄文章，介紹申訴專員的職權範圍。事實證明，這個新模式有助向公眾發布有關本署的信息，尤其是對於每天使用公共交通工具的大量乘客。

資源中心

6.6　本署的資源中心藏有大量關於世界各地申訴專員制度的刊物和資料，包括本署出版的《申報》、年報、有關本署活動的錄像和新聞短片，以及外地申訴專員機構的期刊等。

圖表6.2

記者招待會及新聞稿	
2009年5月7日	• 宣布就醫院管理局及衛生署如何核實使用政府資助的公立醫院及醫療服務的資格展開主動調查
2009年6月2日	• 宣布就消防處及食物環境衛生署如何執行消防安全規管措施展開主動調查 • 公布有關公開考試試卷的編製的主動調查結果 • 公布一項有關投訴漁農自然護理署及效率促進組誤把報失狗隻人道毀滅的調查結果（不披露個案所涉人士的身份）
2009年8月27日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i. 升降機安全的規管制度 ii. 房屋署如何處理涉及索償的投訴
2009年9月28日	• 宣布就醫院管理局的非緊急救護車載送服務展開主動調查
2009年10月29日	• 公布一項有關投訴地政總署及土地註冊處的調查結果（不披露個案所涉人士的身份） • 公布有關社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴的主動調查結果
2010年1月21日	• 宣布就運輸署如何改善公共小巴的營運安全展開主動調查
2010年1月28日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i. 政制及內地事務局推行《公開資料守則》的成效 ii. 醫院管理局及衛生署如何核實使用政府資助的醫療服務的資格

青少年教育

6.7 年青一代是社會未來的棟樑，我們相信應該從小就向他們灌輸積極的社會價值觀，而本署亦一向致力以此為教育目標。同時，我們正研究在未來數年特別製作一些以青少年為對象的推廣資料和活動。

宣傳刊物

6.8 本署定期更新各種刊物。在本年度，我們更新了投訴表格的內容，為打算向本署投訴的市民提供更清晰的說明，也方便更有效率地處理投訴個案。至於其他刊物，例如本署的宣傳單張和服務承諾，市民可以到本署的資源中心或民政事務總署轄下各分區民政事務處索取，或從本署的網頁下載。



圖表6.3 本署的各種刊物（服務承諾、投訴表格、單張、《投訴錦囊》小冊子）

申訴專員嘉許獎

6.9 本署自成立以來，一直致力推動正面的投訴文化，處理因公營機構行政失當而引起的不滿，同時也加強市民對申訴專員制度的認識。為了達成提高公共行政水平的目標，我們每年頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和改善公共行政方面表現出色的公營機構及公職人員。二零零九年十一月，申訴專員頒發嘉許獎予法律援助署（大獎）、香港海關及土地註冊處，以及19位公職人員。本年度的頒獎典禮已是第十三屆，來自約25個公營機構逾140位代表出席了這個典禮，部分獲嘉許的公職人員更與家人同來，分享得獎的喜悅和殊榮，可見他們很重視這些獎項。



圖表6.4 申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表6.5

二零零九年得獎機構一覽

- 法律援助署（大獎）
- 香港海關
- 土地註冊處

圖表6.6

二零零九年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	1
水務署	1
地政總署	1
房屋署	1
社會福利署	1
屋宇署	1
食物環境衞生署	2
香港海關	1
效率促進組	1
強制性公積金計劃管理局	2
渠務署	2
税務局	1
機電工程署	1
衞生署	1
環境保護署	1
懲教署	1

外展講座

6.10 為宣揚本署的使命，我們經常到政府部門、學校、大學及長者中心舉辦講座，接觸各界人士。在本年度，我們訪問了七個政府部門及公營機構，所得的反應令人鼓舞。

與立法會議員會面

6.11 每年，申訴專員都會與立法會議員會面，講述本署的工作概況。

6.12 二零零九年十二月八日的會面，是本人出任申訴專員後的第一次。我們就市民特別關注和涉及公眾利益的事項（例如滲水問題和街道管理等），坦誠地交換意見。

與其他機構聯繫

6.13　在國際層面，本人參與國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會的事務，與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫。二零零九年六月，本人出席了國際申訴專員協會在瑞典斯德哥爾摩舉行的世界大會暨常務理事會會議，並獲選為常務理事會成員。同年十一月，本人亦出席了亞洲申訴專員協會在泰國曼谷舉行的會議，以及國際申訴專員協會在奧地利維也納舉行的常務理事會會議。二零一零年三月，本人前往澳洲坎培拉參加第二十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及地區會議。這些會議有助香港與世界各地申訴專員機構維繫友好合作關係，從而擴大本署的視野，亦有助我們改善工作。

6.14　另外，由於獲得亞洲申訴專員協會「區域技術支援計劃」的贊助，本署選派了數名職員分別到韓國首爾和泰國曼谷參加考察及培訓課程（參見**第五章**）。同樣，我們也接待了一位來自巴基斯坦申訴專員公署的高級人員。透過這些培訓活動，本署職員不但可以增廣見聞，更有機會與其他申訴專員機構的人員交流，學習他們在實際工作上可資借鑑的地方。

與內地的交流

6.15　自一九九六年起，本署一直與中國監察學會合辦交流活動。但是，由於二零零八年五月四川發生大地震，互訪交流因此暫停。二零零九年六月，本人率領六位同事到內地進行一星期的訪問，並就監察公共行政的制度和工作方法，與北京、湖南及福建等地的官員交換意見。通過多次會議及討論，我們對內地的監察制度和政策有了更深入的認識，也藉此機會向內地官員介紹了本署的工作程序與方式。

6.16　另一方面，我們繼續為內地訪港的官員舉辦簡介會，介紹本署的職權範圍和工作方式。在本年度內，我們接待了13個團體共324人，並為他們舉辦講座。

服務對象意見調查

6.17　為了充分了解本地的投訴文化，以及掌握市民對各種投訴渠道的期望，我們定期進行統計調查，收集市民的意見。繼二零零四年的統計調查後，本署於二零零七年再委託政府統計處進行主題性住戶統計調查，藉以了解公眾的觀感。這些統計調查對於本署在規劃和提供服務方面，具有重要參考價值。我們計劃在二零一零年進行新一輪的意見調查，以便檢討及改善本署的工作。這項意見調查預計可於二零一零年下半年完成。

前瞻

6.18　本署會繼續留意市民的意見，並參考其他申訴專員機構的做法，盡心竭力，推動政府部門及公營機構不斷改善公共行政的制度和工作方法。



圖表6.7　與內地的交流活動

右邊的斜線可跟左邊兩條中哪一條連成直線？

“是下面的一條。”

附件

附件 1

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

條例（第397章）附表1第I部所列機構

1. 政府所有部門／機構（公務員敍用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外）
2. 九廣鐵路公司
3. 市區重建局
4. 立法會秘書處
5. 平等機會委員會
6. 西九文化區管理局
7. 香港考試及評核局
8. 香港房屋協會
9. 香港房屋委員會
10. 香港金融管理局
11. 香港藝術發展局
12. 香港體育學院有限公司
13. 個人資料私隱專員
14. 財務匯報局
15. 強制性公積金計劃管理局
16. 僱員再培訓局
17. 機場管理局
18. 職業訓練局
19. 醫院管理局
20. 證券及期貨事務監察委員會

條例（第397章）附表1第II部所列機構

1. 公務員敍用委員會秘書處
2. 香港輔助警察隊
3. 香港警務處
4. 廉政公署

附件 2

對投訴不予跟進或不展開調查的情況

不受申訴專員調查的行動 — 香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 — 香港法例第397章第10(1)條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 — 香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

附件 3

履行服務承諾的統計數字

（二零零九年四月一日至二零一零年三月三十一日）

(A) 查詢*

	回覆時間		
致電或親臨本署查詢	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	13,622 (100%)	0	0
書面查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	220 (86.3%)	34 (13.3%)	1 (0.4%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴**

	回覆時間		
初步評審／發出認收函件	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天內（目標：20%）	10 個工作天後
	4,355 (99.9%)	5 (0.1%)	0

** 不包括副本送本署的投訴，以及不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案。

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10 個工作天內（目標：70%）	11 至 15 個工作天內（目標：30%）	15 個工作天後	少於 3 個月（目標：60%）	3 至 6 個月內（目標：40%）	6 個月後
	879 (78.90%)	182 (16.34%)	53 (4.76%)	2,002 (54.69%)	1,582 (43.21%)	77 (2.10%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求專人帶領參觀本署的團體	5 個工作天內	5 個工作天後
	3 (100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體	10 個工作天內	10 個工作天後
	13 (100%)	0

附件 4

專業顧問名單

工程

尹志田先生

何鍾泰博士

周明權先生

梁廣灝先生

鄭恩基先生

謝錦泉先生

法律

王貴國教授

貝力恆先生

陳文敏教授

盧敏超博士

戴耀廷先生

Anne R. CARVER 女士

M. J. A. COORAY 教授

醫務

何柏松教授

麥列菲菲教授

陳棣光教授

黃重光醫生

黎嘉能教授

* 姓名以筆劃序

附件 5

用語詞彙

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論 [1]

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

主動調查 [2]

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常是針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作 [3]

這是指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。在審研過程中，本署會收集具體的資料。假如於審研後認為無須展開更全面的調查，則會把這類審研工作列為「小型主動調查」。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定。

1 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。
2 前稱「直接調查」。
3 前稱「直接調查審研工作」。

行政失當

這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能決定繼續調查。

投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有顯著行政失當之處，並就這些須予改善的地方提出意見。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的行動或機構。

決定不予繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

初步查訊

這是指初步進行的查訊，以決定是否需要展開全面調查。

查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。查詢並不算是投訴，但有可能成為正式的投訴。

副本送本署的投訴

這是指投訴人向另一個機構提出投訴時，把副本送交本署備案，但沒有要求本署跟進。假如申訴專員認為需要介入，則這類投訴可能會成為正式的個案。

提供協助／作出澄清的方法

假如認為不宜以「現處計劃」處理投訴個案，這是另一種初步查訊的方式。本署在審研所有相關資料，並認為無須展開全面調查後，會把調查結果告知投訴人及被投訴機構，亦會提議所涉機構採取改善措施或補救行動。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

調解

這是投訴人與所涉機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

這是一種就性質較簡單的個案進行初步查訊的方式。本署在取得投訴人同意後，把個案轉介所涉機構進行調查及直接回覆投訴人，並把回覆的副本送交本署。假如發現所涉機構的回覆未能徹底處理投訴，申訴專員亦可決定繼續查訊。

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(a) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效

機構 （個案編號）	**行政改善措施**
漁農自然護理署 **（「漁護署」）** （2008/3465）	訂定運作指引，對未領有牌照狗隻的主人或飼養人採取執法行動（包括在有需要時提出檢控），並訂明時限
漁護署 （2009/0193）	為農業合作社制定選舉指引，以便妥善地進行理事會選舉 向該署職員發出指引，訂明應如何在選舉過程中提供協助
漁護署 （2009/2168）	發出更清晰指引，確保當有市民發現遺失的動物並要求直接聯絡其主人時，各動物管理中心有一致的處理方法
屋宇署 （2008/2004）	檢討有關「聯合辦事處（『聯辦處』）# 及屋宇署處理滲水投訴的工作關係」的指引，確保聯辦處（屋宇署）及該署的樓宇部之間有更緊密聯繫
食物環境衞生署 **（「食環署」）** （2008/2376）	發出指引，強調須準時參與聯合實地視察行動，並妥善保存有關處理滲水投訴的文件記錄 就於辦公時間以外進行的視察訂定清單，規定必須記下預約詳情及投訴人的聯絡資料，以便加強聯繫
食環署 （2008/2792）	改善有關冷氣機滴水投訴的文件記錄及存檔系統，以加強問責，方便監督及防止記錄遺失 訂定巡查清單，確保巡查標準一致，以便監督職員的工作
醫院管理局 **（「醫管局」）** （2007/5222）	訂定安排，確保關於精神科病人已獲告知有權見法官／裁判官的文件記錄妥善保存
房屋署 （2009/3224）	改善某公共屋邨管理處處理事件的程序，確保妥善記錄事件經過及所採取的行動，並保存相關文件
香港房屋協會 （2009/2659）	採取各項措施，防止某屋邨內愈來愈多租戶在大廈外牆違規安裝冷氣機散熱器： • 加強宣傳，要求租戶遵守租約條款及屋邨管理規則； • 在指定位置裝設支架，方便租戶重新安裝散熱器； • 要求違規租戶在一年內糾正問題；以及 • 若持續違規達一年，即終止其租約

聯合辦事處（「聯辦處」）由屋宇署及食環署成立，專責處理滲水投訴。

聯辦處 （2008/4243 及 4244）	在屋宇署就調查滲水投訴擬定的標準顧問合約內增加一項條款，規定顧問公司須提交調查人員就調查撰寫的證人陳述書，避免因調查人員離職而對日後可能需採取的檢控行動造成困難
社會福利署 （2008/6001）	澄清程序守則，提醒職員尋求營養師的專業意見，以決定某中途宿舍提供的特別膳食是否切合一名在該處居住的綜合社會保障援助受助人的膳食需要，以免不當地停止發放特別膳食津貼
水務署 （2008/5312）	為「浪費供水」訂立準則（在30分鐘的水錶流量測試中，水錶的最小單位讀數有明顯轉動，顯示有水流出），作為決定是否須就滲水投訴採取行動的更明確基準

(b) 改進跨部門的協調安排

機構 （個案編號）	**行政改善措施**
運輸署 （2009/0254）	改善與司法機構的溝通，以便讓後者獲得司機的最新通訊地址，確保傳票成功送達

(c) 改善處理市民查詢╱投訴的措施

機構 （個案編號）	**行政改善措施**
民政事務局 （2009/1681）	查詢的電郵地址已由hab1@hab.gov.hk改為hab@hab.gov.hk，避免對市民造成混淆
香港考試及評核局 **（「考評局」）** （2009/2994）	為口試進行錄音，以備有考生認為此類考試的評核不公平而提出投訴
地政總署 （2009/0442）	提升總部地政處的電郵系統，以便職銜有變動的職員能繼續收到送發到其舊電郵地址的電郵，避免公眾查詢無人處理
影視及娛樂事務管理處 （2009/0784）	電影檢查分部已採取措施，以便屬下的24小時投訴熱線員工能更頻密地檢查熱線的留言錄音
水務署 （2006/0273）	發出指引，就有關退回水費按金的查詢及投訴，訂明發出初步及最終回覆的時限

(d) 改善服務的措施	
機構 （個案編號）	**行政改善措施**
食環署 （2009/3912）	屯門某垃圾收集站清理大型廢物的安排由每周一次增至每天一次 重建及擴大該垃圾收集站，以便存放更多大型廢物
消防處 （2008/4151）	改善程序，盡量減少救護車駛離前所需的病人個人資料證明文件及病況，以確保盡快把病人送到醫院
房屋署 （2009/3474）	發出更清晰的指引，確保妥善監察公證行處理索償的進度
考評局 （2008/4096）	更改做法，同意向提出要求的考生提供重新評閱的試卷
入境事務處 （2008/3397）	提升電腦系統，避免再出現向兩名人士編配相同的身份證號碼
司法機構 （2004/0776）	通過改善工作流程及增加人手，小額錢債審裁處把發出裁定或命令的平均時間由八天縮減至4.61天
法律援助署 （2008/6066）	去信香港律師會，要求法律援助律師名冊上的律師就法律程序所選用的語文，以及有關選擇的意義及影響，為所有受助人提供意見，以便後者能夠作出明智的選擇
地政總署 （2007/2501）	地政總署進行例行檢查和巡視，確保一直被某私人屋苑關閉的遊樂場開放給公眾使用
康樂及文化事務署 **（「康文署」）** （2006/3246）	在公共圖書館安裝設施，接受以八達通卡支付各項收費，同時自動印發收據，因而避免發生有否繳費的爭議
郵政署 （2007/2760）	就市民可選擇拒收通函郵件的各項建議進行公眾諮詢
運輸署 （2009/1046）	採取措施，更頻密地舉行特別車輛登記號碼拍賣，以便某些登記號碼可更迅速地推出拍賣
水務署 （2007/6083）	修訂指引，容許口頭申請水務署位於西貢某水塘管制區的車輛通行證，但須於七個工作天內收到書面申請

(e) 為市民提供更清晰的資料

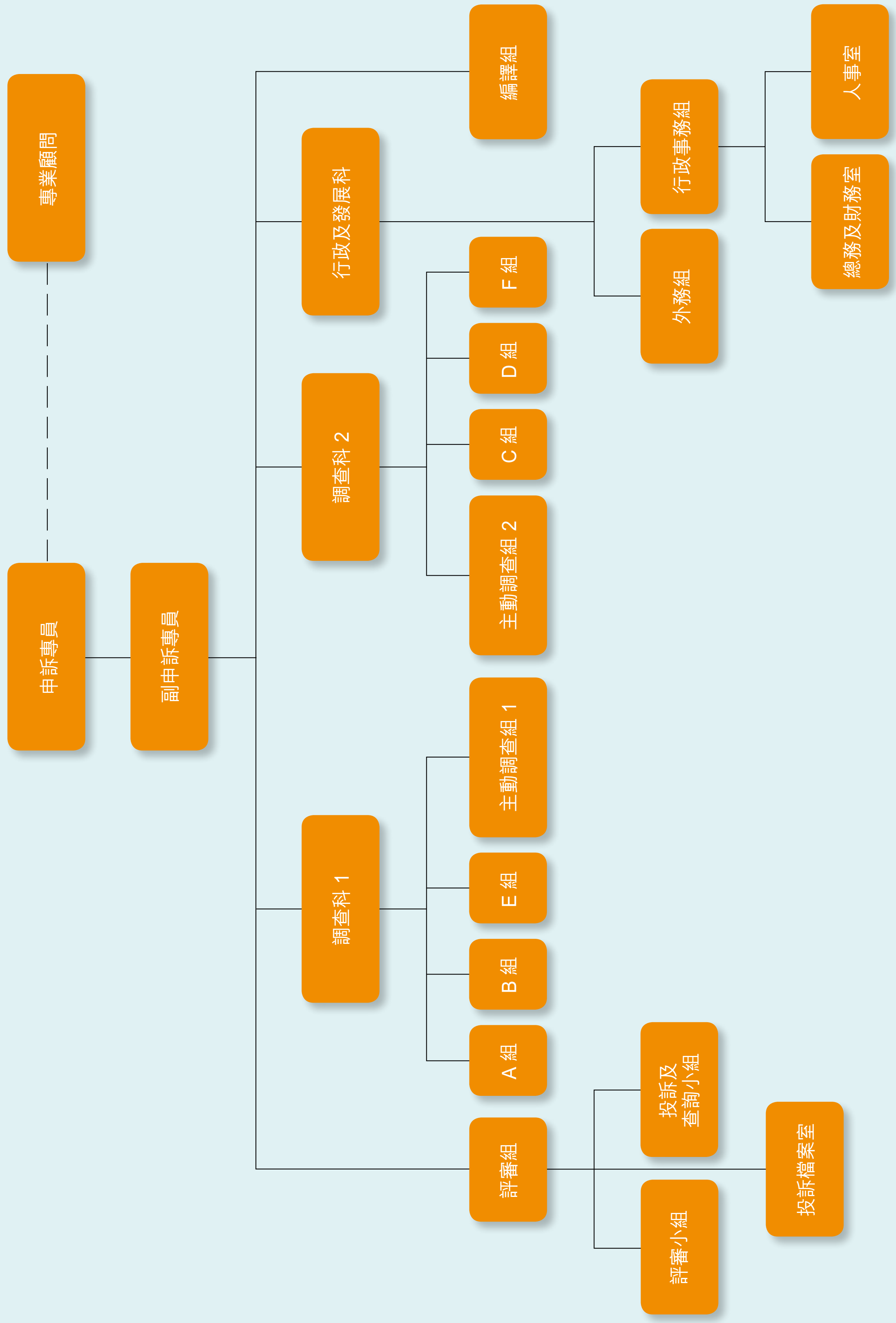
機構 （個案編號）	**行政改善措施**
環境保護署 （2007/0017）	車輛的黑煙排放測試證明書已加附註，説明車輛即使已通過測試，仍可能要進行維修，以免該署在發現有關車輛排放過量黑煙及需要維修時，車主會提出異議
醫管局 （2009/0226）	修訂診所覆診預約便條的附註，清楚説明未能依約覆診的病人應如何重新預約覆診日期
民政事務局 （2008/6249）	修訂藝術發展基金資助海外表演的申請程序，同時向公眾宣傳申請有關資助須符合的標準，以及該局會基於哪些理由拒絕申請
房屋署 （2009/1724）	在「公屋住戶紓緩擠迫調遷計劃」的調遷申請結果通知書上採用更清晰的字眼，向申請人説明拒絕的理由
房屋署 （2009/3338）	修訂一份公屋申請表格，更清楚地指示申請人須提供通訊地址，以免因信件錯誤寄往申請人的舊地址而把其個人資料不當地向第三者披露
香港藝術發展局 （2008/6205）	就該局向電影計劃提供的資助： • 採取措施，讓公眾更認識及了解資助審批程序的審批員制度，以及該局如何避免利益衝突 • 在該局與獲資助者簽訂的合約上加入新條款，訂明該局擁有資助項目的版權，可以把作品的複本存放在香港電影資料館供市民欣賞
考評局 （2009/2522）	修訂考生手冊，避免有含糊不清的地方
康文署 （2008/4875）	在還書箱貼上《圖書館規例》摘要，讓圖書館使用者知悉使用規則，包括圖書館資料如有遺失或損壞，圖書證持有人應負的責任
社會福利署 (2009/3433)	在長者常到的地點（如公共屋邨辦事處及民政事務處）發布已修訂的高齡津貼入息上限的資料
職業訓練局 （2009/2602）	已推行措施，確保以書面方式通知考生考試規定，避免產生誤會

(f) 員工培訓	
機構 （個案編號）	**行政改善措施**
地政總署 (2009/0711)	在進行清拆前登記工作之前舉行簡介會，協助員工加強溝通技巧

附件 7

組織圖

申訴專員公署組織圖



附件 8

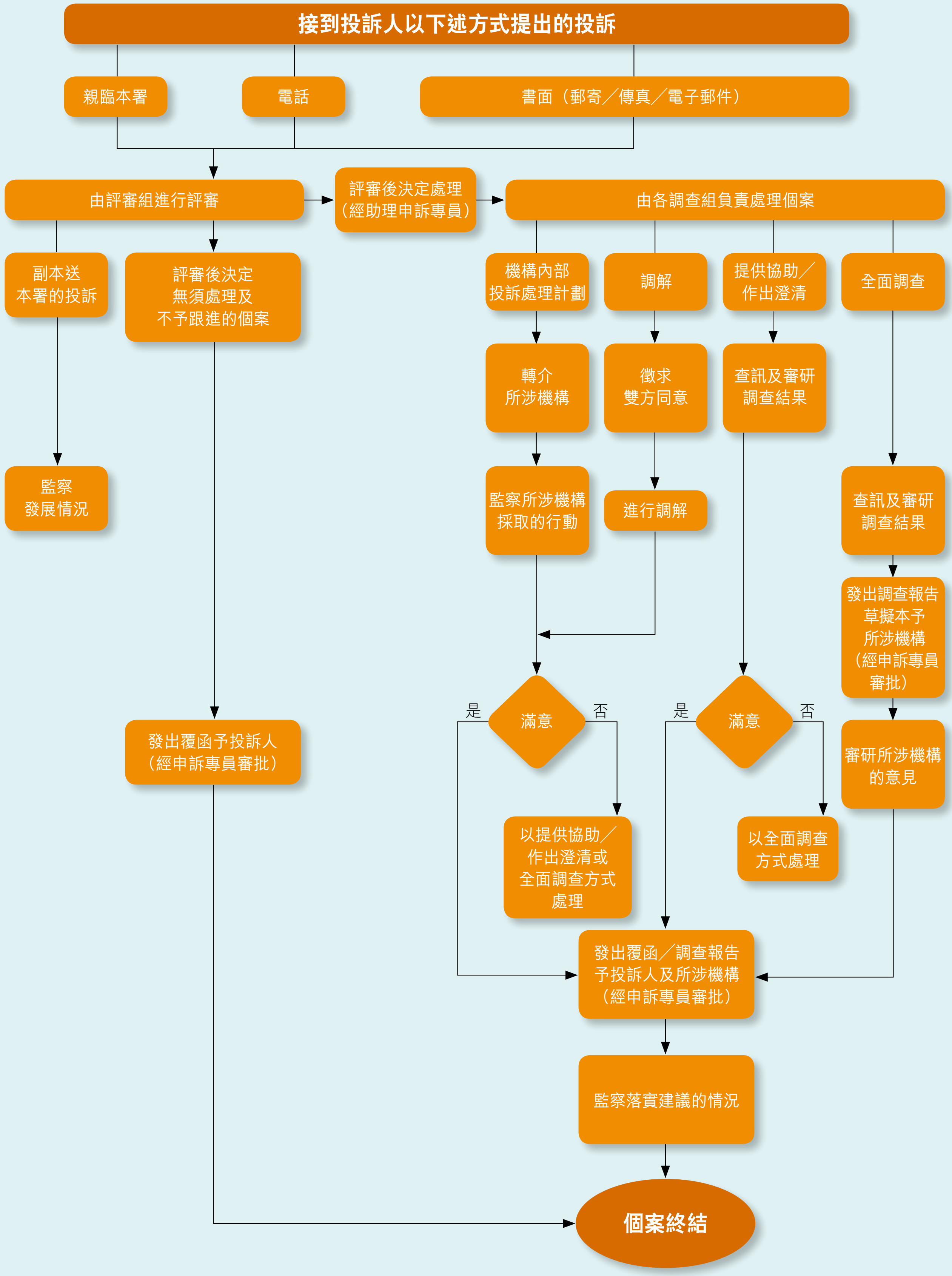
申訴專員公署的訪客

日期	訪客*
2009年5月14日	法律交流課程學員（由亞洲法律資源中心安排）
2009年6月16日	中國高級法官研修班（香港）學員（由香港城市大學法律學院安排）
2009年7月15日	江蘇省監察廳廉政建設交流團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2009年7月22日	廣州市人民代表大會常務委員會信訪工作交流團
2009年7月22日	法律交流課程學員（由法律教育信託基金安排）
2009年9 月9 日	深圳市南山區公務員赴港培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2009年9月29日	法律交流課程學員（由亞洲法律資源中心安排）
2009年11月5日	甘肅省赴港廉政建設專題培訓班學員（由香港金融管理學院安排）
2009年11月18日	山東省監察廳行政執法與監督監察赴港培訓班學員 （由香港理工大學中國商業中心安排）
2009年12月11日	第七屆貪污研究深造證書課程學員（由香港大學專業進修學院安排）
2009年12月22日	天津市監察局代表團
2009年12月22日	河南省信陽市紀委代表團
2009年12月29日	埃及申訴專員協會國家人權委員會Eman Essway女士
2010年1月5日	葡萄牙外交部對外政策副總司長Rui Macieira先生
2010年1月11至19日	巴基斯坦申訴專員公署顧問Ahmed Salim先生
2010年1月15日	第二期中國高級法官研修班學員（由香港城市大學法律學院安排）
2010年1月20日	福建省監察廳交流團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2010年2月18日	孟加拉內閣秘書長M. Abdul Aziz先生及政府代表團
2010年3月2日	全國人民代表大會常務委員會法制工作委員會副主任信春鷹女士

* 不包括造訪本署的本港學校及社會服務機構／團體的代表。

附件 9

處理投訴流程圖


接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電子郵件）
由評審組進行評審
評審後決定處理（經助理申訴專員）
由各調查組負責處理個案
副本送本署的投訴
評審後決定無須處理及不予跟進的個案
機構內部投訴處理計劃
調解
提供協助／作出澄清
全面調查
轉介所涉機構
徵求雙方同意
查訊及審研調查結果
監察發展情況
監察所涉機構採取的行動
進行調解
查訊及審研調查結果
發出調查報告草擬本予所涉機構（經申訴專員審批）
是
滿意
否
是
滿意
否
發出覆函予投訴人（經申訴專員審批）
審研所涉機構的意見
以提供協助／作出澄清或全面調查方式處理
以全面調查方式處理
發出覆函／調查報告予投訴人及所涉機構（經申訴專員審批）
監察落實建議的情況
個案終結

附件 10

主動調查報告摘要

民政事務局及政制及內地事務局

個案編號：OMB/DI/189
政府推行《公開資料守則》的成效
（調查宣布日期：二零零九年二月二十六日；
完成日期：二零一零年一月二十二日）



背景資料

政府的施政方針是盡可能公開和透明。一九九五年，政府頒布《公開資料守則》（「《守則》」），授權及規定各部門職員盡量向市民披露政府管有的資料，只有某些指定類別的資料可拒絕披露。該《守則》初期由民政事務局負責推行，其後自二零零七年七月一日起改由政制及內地事務局負責。

2. 這項主動調查審研政府當局如何確保各部門及職員了解《守則》的條文，並切實遵從，以及如何提高廣大市民對《守則》的認識。

《守則》

3. 《守則》分為兩部分，適用於所有政府部門及兩個公營機構。第1部闡述《守則》的適用範圍、申請程序、部門作出回應的預定時間、要求部門覆核及向申訴專員投訴的途徑；第2部則列明可拒絕向公眾披露的16類資料。

4. 每個部門須指派一名職員擔任公開資料主任，負責促進和監督《守則》的執行、統籌內部職員培訓，以及確保部門遵從《守則》的條文及程序。政府當局一開始已訂定運用指引（只有英文版），協助各部門詮釋和運用《守則》。

觀察所得及意見

5. 本署發現，有些部門在執行《守則》方面仍有不足之處。儘管《守則》已推行了十多年，職員對條文仍是一知半解，亦不熟悉當中的程序要求。有些職員在拒絕披露資料時沒有說明理由，或所述理由並無載列於《守則》內，或錯誤引用《守則》載列的理由。部分職員也沒有向申請人說明他可以要求部門內部覆核及向本署投訴，有職員更在接到涉及多個部門的要求時，忽略了本身有統籌回覆申請人的責任。

6. **培訓不足：**一九九七至二零零四年間，民政事務局並沒有為公開資料主任提供任何培訓；而在二零零二至零七年間，也沒有為政府部門的其他支援人員提供任何相關培訓。

7.　**宣傳不足：**除了在一九九五至九七年發出的新聞稿和廣播信息外，政府在過去11年均沒有再透過媒體積極宣傳。

8.　《守則》的運用指引沒有中文版，未能方便市民了解《守則》。而且，有些部門的網頁未有建立超連結，直接聯繫政府的「公開政府資料」網頁，甚至沒有提供關於《守則》的簡介，説明市民索取資料的權利。

9.　**政府內部宣傳不足：**在一九九七至二零零七年六月這十年間，當局只發出過兩份總務通告及一份通函，提示各部門有關《守則》的條文。

10.　**部門指引過時：**有些部門已參照一九九六年的範本，制定有關《守則》的內部通告或指引，但民政事務局卻沒有任何監察或更新措施。

11.　**監察欠積極：**民政事務局從來沒有更新過與《守則》有關的索取資料要求的季度報表格式。

12.　**未有涵蓋更多公營機構：**鑑於有愈來愈多的公營機構成立，當局必須把該些機構也納入《守則》的規範內，以推動提高公共行政透明度的方針和政策。

建議

13.　申訴專員向政制及內地事務局提出11項建議，以便更有效地推行《守則》，其中包括：

(a) 為公開資料主任舉辦更多和更適時的培訓；

(b) 與各部門合作，為其他職員舉辦更多培訓；

(c) 向市民提供《守則》的運用指引中文版；

(d) 規定所有部門網頁必須包含《守則》的簡介，並且建立超連結，直接聯繫「公開政府資料」網頁；

(e) 為各部門提供意見，確保部門指引清晰準確，內容最新；以及

(f) 督促那些在申訴專員監察範圍內的其他公營機構，要求他們必須採納《守則》或類似的指引。

14.　政制及內地事務局已接納有關建議。

社會福利署

個案編號：OMB/DI/167
社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴個案
（調查宣布日期：二零零八年十一月二十日；
完成日期：二零零九年十月二十九日）

背景資料



社會福利署（「社署」）負責執行的傷殘津貼計劃，旨在為嚴重殘疾人士提供經濟援助，而不論他們是否受僱工作。此項計劃無須供款，受助人亦無須接受經濟狀況審查。

本署觀察所得

2. 這項調查顯示：

(a) 申領準則存在問題；

(b) 社署推卸其就傷殘津貼申請作決定的責任；以及

(c) 上訴的審議詳情及考慮因素欠缺透明度。

申領準則

3. 雖然醫生已表明，對評估傷殘津貼申請人的社會及環境因素感到困難，例如關於「從事原有的職業受到明顯限制」，但社署堅稱醫生完全有能力進行評估，而社署人員則無權質疑醫生所作的評估。結果，申請人有否在這方面獲得充分評估，實成疑問。

4. 此外，醫療評估表格是為醫生的評估提供框架，但表格的設計既未能使評估趨於一致，也無助核實資料。

5. 申領準則內有關「喪失100%謀生能力」這項提述前後不一致，令人產生誤解，因為傷殘津貼計劃的原意，並無考慮申請人是否受僱工作。再者，「精神不健全」及「內臟疾病」等殘疾類別的分類方法亦粗略及過時。

社署的角色

6. 社署把本身的角色局限於只負責審核申請人的居港年期，以及有否領取其他社會福利，結果對批出傷殘津貼的準則有重大差異或明顯不一致的情況往往未能察覺。

7. 社會福利署署長作為撥款的管制人員，必須確保該署訂立管理及監察機制，使傷殘津貼的審批符合經濟效益，而且卓有成效。該署現時的機制確有不足之處。

上訴：審議過程的透明度

8. 社會保障上訴委員會負責審議與傷殘津貼有關的上訴，但該委員會審議的內容及考慮因素欠缺透明度，以致日後作評估的醫生無從了解過往評估傷殘津貼的依據，以及上訴委員會決定背後的理據。

建議

9.　申訴專員向社署提出八項建議，當中包括：

(a) 檢討及修改醫療評估表格的設計、格式及內容，以便清楚記錄資料，並方便醫生作有系統的評估；

(b) 安排定期查核個案，以便找出行政體制上欠妥善或不足之處；以及

(c) 考慮全面檢討傷殘津貼計劃，包括申領準則、醫生及社署的角色，以至整個評估機制。

房屋署



個案編號：OMB/DI/178
處理涉及索償的投訴
（調查宣布日期：二零零八年十月五日；
完成日期：二零零九年八月二十四日）

背景資料

房屋署對於處理涉及索償的投訴，訂有清晰的程序，但該署往往沒有按程序辦事。

現有程序

2.　投訴如涉及索償，房屋署一方面應按既定步驟及時間表自行處理，糾正其中涉及的問題。同時：

(a) 假如投訴人是向房屋署索償，該署會把索償事宜交由保險公司所委託的公證行按該署的保險安排跟進；以及

(b) 假如投訴人是向房屋署的承辦商索償，該署會把索償事宜交由承辦商直接處理。

觀察所得及意見

3.　**向房屋署索償的個案：**本署研究的個案顯示，房屋署未有處理投訴或找出問題所在，以便採取跟進行動或糾正問題。該署往往只是自動把索償事宜轉交保險公司的公證行處理，然後便完全置之不理。然而，公證行只會參照保險單的內容處理索償個案。由於服務或管理事宜不在保險單涵蓋範圍內，因此房屋署本身必須同步進行調查，找出問題的根源並加以糾正。

4.　房屋署要求公證行遵照既定程序及服務標準來處理索償事宜，但對於公證行的工作進度有時卻監察不足。

5. **向承辦商索償的個案：**房屋署與承辦商沒有訂明任何服務標準，但承辦商必須向該署報告處理索償的進度和結果。房屋署在監察這些個案方面很寬鬆，也沒有完善的記錄。

6. **協助索償人：**在本署研究的部分個案中，房屋署盲目依從公證行的意見，拒絕為索償人提供合理的協助。本署認為，房屋署應盡可能順應索償人的要求，為他們提供有關資料及協助。

建議

7. 申訴專員向房屋署提出11項建議，當中包括：

(a) 提示職員須按程序處理投訴，特別是在公證行處理索償的同時，亦須自行進行調查；

(b) 檢討並加強對公證行處理索償事宜的監察；

(c) 要求承辦商報告處理索償的進度，並備存有關索償個案的記錄；以及

(d) 為有需要的索償人提供有關資料及其他方式的協助。

8. 房屋署已接納本署的所有建議。

食物及衞生局、醫院管理局及衞生署

個案編號：OMB/DI/170
當局如何核實使用政府資助的醫療服務的資格
（調查宣布日期：二零零九年五月七日；
完成日期：二零一零年一月二十五日）



背景資料

政府當局的政策，是只為香港居民提供資助的醫療衞生服務，非香港居民則須繳付全費。然而，任何情況危急的病人，則不論其是否居民身份，都會先獲救治，之後才須付費。

2. 醫院管理局（「醫管局」）及衞生署的做法，是接納所有香港身份證（「身份證」）持有人均合資格獲得資助醫療服務，而不論其是否擁有居民身份。這種做法與政策相違。

調查結果

3. 雖然所有香港居民均符合資格領取身份證，但單憑身份證卻不足以證明居民身份，因為身份證有兩類。

- 永久性居民身份證 — 簽發給擁有香港居留權的永久居民，是居民身份的充分憑證。

- 非永久性居民身份證 — 通常簽發給獲入境事務處處長批准，為求學、投資、就業及居住等理由而留港超過180天的人士，但他們並不擁有居留權。假如非永久性居民身份證持有人獲准留港的期限已過，他們便成為非居民。因此，非永久性居民身份證並不是居民身份的充分憑證。

4. 非永久性居民身份證註有以下三種居民身份的代碼之一：

「C」：持證人登記領證時其留港期受到入境事務處處長的限制；

「U」：持證人登記領證時其留港期不受入境事務處處長的限制；或

「R」：持證人登記領證時擁有香港入境權。

5. 為確定非永久性居民身份證持有人的居民身份，入境事務處認為，下述兩個方案都可以採納：

方案一：規定他們須出示旅遊證件，以證明留港期限尚未屆滿。不少機構（例如勞工處及房屋署）採用這個方案，以確定服務使用者的居民身份。《入境條例》（第115章）第17J條規定，全港所有僱主必須採用這個方法核實求職者的身份，確保只聘用可合法受僱人士，而不會聘用非居民。

方案二：規定註有代碼「C」的持證人須出示旅遊證件，以證明其留港期限尚未屆滿。註有代碼「R」或「U」的非永久性居民身份證持有人是非居民的機會甚微。社會福利署及公立學校等機構都採用這個方案。

本署觀察所得及意見

6. 對於情況危急的病人，政府的政策與安排向來都是不論其居民身份，實行先救治，後收費。我們認為這值得充分肯定。

7. 另一方面，醫管局及衞生署接納所有身份證持有人均符合資格獲得資助醫療服務，而不進一步查核其留港期限，顯然有違政策原意。不按政策辦事是行政失當。

8. 上述行政失當令已見緊絀的醫療服務增添壓力，延長了合資格人士的輪候時間，同時加重公帑的負擔。由於預計會有愈來愈多人來港工作或求學，他們將有資格申領有留港期限的身份證，問題定會日趨嚴重。持有已過了留港期限身份證的人士的數目，已由二零零八年四月的14萬人上升至二零零九年七月的22萬人，即15個月內增幅達57%，情況不容忽視。

9. 食物及衞生局表示，醫管局及衞生署接納所有身份證持有人均符合資格獲得資助醫療服務，而不作進一步查核，這處理方式沿用已久，始於何時已無法考究。一九八七年以前，任何人如長期離開香港，必須向當局交回身份證，因此上述安排並無不妥。自一九八七年政府實行新政策，容許為在港及境外人士簽發永久性居民身份證後，此項規定已不適用並廢除。其後，非永久性居民身份證已不能成為居民身份的充分憑證，而醫管局及衞生署的做法亦因此違背政策原意。

10. 食物及衞生局於二零零二年已知悉有關問題，但一直未有解決辦法。二零零八年十一月，食物及衞生局成立了一個跨部門工作小組，研究如何核實非永久性居民身份證持有人的居民身份。二零零九年年底，工作小組留意到，當局將於數年後檢討智能身份證系統及進行更新換代，屆時可藉此機會研究可行的電子核實身份方式。

結論及建議

11. 申訴專員認為這種情況應予糾正，並建議政府：

(a) 在可行範圍內，應盡快引進電子核實身份方法，作為長遠的解決方案；

(b) 當前，應考慮其他服務機構已證明是行之有效的人手核實方法；以及

(c) 在糾正現行安排及實行新的核實身份方法之前，應發出清晰指引供職員參考及執行，同時應廣泛宣傳，提示和教育市民。

香港考試及評核局

個案編號：OMB/DI/182
公開考試試卷的編製
（調查宣布日期：二零零八年六月二十六日；
完成日期：二零零九年五月二十七日）



背景資料

由於公開考試對本港青少年的前途，以至我們的教育及考試制度在外地的聲譽，都有深遠的影響，因此，社會人士期望試卷的編製必須維持最高水平。然而，儘管香港考試及評核局（「考評局」）致力發展持續改進的文化，本署仍在二零零八年的某些試卷中發現明顯的錯誤，原因在於考評局的相關工作過程及程序仍有缺失，而某些職員的心態亦存在問題。

觀察所得及意見

2. **未有釐清重要職責：**在確保試卷不會有錯漏或含糊之處方面，評核發展經理須負全責，但有關守則或指引均沒有清楚列明。

3. **主要負責人員有角色衝突：**一名擔任試卷擬題工作的評核發展經理竟同時負責校對試卷。

4. **校對程序未能奏效：**即使訂有精細的程序和指引，並進行多次覆核及校對，但往往仍未能找出明顯錯誤。

5. **沒有妥善保存重要記錄：**評核發展經理曾在電腦軟複本上修訂試卷，但沒有保留正式記錄，因此難以追查及覆核編製試卷的過程。

6.　**對錯誤得過且過：**考評局有些職員認為不小心出錯是人之常情。他們似乎倚賴於考試後可以一再修訂評卷參考這張「安全網」，藉以文過飾非。

7.　**不願承認錯誤及未能糾正：**即使在後來編印試題專輯時，考評局亦沒有糾正題目內含糊之處，因而繼續對教師和學生造成誤導。

8.　**處理投訴的指引不足：**考評局對如何處理有些類別的投訴個案的指引不足和模糊不清。

9.　**補救措施不足：**考評局迅速檢討了二零零八年的考試，並制訂補救措施。然而，該等措施主要都是「頭痛醫頭、腳痛醫腳」，只從程序着手，治標不治本。

建議

10.　申訴專員向考評局提出13項建議，當中包括：

(a)　令全體職員明白，考評局作為公開考試舉辦機構的角色十分重要，對本港社會有長期和深遠的影響；

(b)　檢討相關指引；

(c)　尋求各種辦法以吸納更多外界的意見；以及

(d)　倘若因試題錯誤而要大幅度修訂評卷參考，須向考評局委員會報告。

11.　考評局已接納各項建議。

運輸署

個案編號：OMB/DI/187
處理轉移及保留車輛登記號碼申請的機制
(調查宣布日期：二零零八年六月三十日；完成日期：二零零九年六月二日)

背景資料

本署在處理一宗投訴個案時發現，運輸署處理同時轉移及保留車輛登記號碼申請的機制可能存在漏洞。

處理程序

2.　車主可向運輸署申請將名下車輛的登記號碼轉移至另一車輛，或將該號碼保留備用最多12個月。假如申請同時涉及多部車輛和數名車主，則這類所謂「串聯申請」會順序一次過辦理。

3.　假如車主提出獨立申請，並選擇放棄原本的車輛登記號碼，接受由運輸署電腦系統隨機編配的號碼，則須待手續完成及繳費後才會獲告知該號碼，以免他因不喜歡電腦編配的號碼而要求另行編配。至於「串聯申請」，運輸署在處

理過程中亦會以電腦編配一個臨時號碼，但在手續完成後即予取消。該署不會讓申請人知悉臨時號碼，除非他在手續完成前決定接受該臨時號碼。

投訴個案

4. 甲先生和乙女士到運輸署某牌照事務處遞交「串聯申請」。在完成一連串手續後，他們看到電腦編配的臨時號碼，遂要求放棄原來的號碼，轉而接受該臨時號碼。然而，由於申請手續已經完成，該署職員拒絕其要求。

5. 他們於是投訴運輸署剝奪他們選擇接受臨時號碼的權利。該署遂破例讓他們再次辦理相關手續，屆時若喜歡臨時號碼的話，則可以選擇接受。

本署觀察所得

6. 由於「串聯申請」涉及多名車主，而且手續繁複，假如任從申請人考慮是否接受臨時號碼，將會延長辦理手續的程序，影響其他申請人的輪候時間。

7. 為了解投訴人何以會看見臨時號碼，本署人員曾到牌照事務處作實地視察，結果發現運輸署職員會把臨時號碼寫在申請表格首頁上方。投訴人可能因而看到臨時號碼。

8. 在這宗個案中，投訴人看見臨時號碼後要求選取該號碼，運輸署職員予以拒絕，本來是正確的決定。可是，該署最終讓步而讓他們放棄舊的車輛登記號碼，選擇新編配的臨時號碼，是變相允許他們選擇。這不但偏離既定程序，且有濫用職權之嫌。

建議

9. 申訴專員已促請運輸署：

(a) 採取措施，確保申請轉換車牌號碼的人士不會看見臨時登記號碼；以及

(b) 提示職員恪守公平公正原則，不能因申請人投訴而破例給予優待。

機電工程署

個案編號：OMB/DI/188
升降機安全的規管制度
（調查宣布日期：二零零九年一月十五日；
完成日期：二零零九年八月二十四日）



二零零八年十月以來，本港發生多宗升降機事故，引起市民關注。有見及此，本署就升降機安全的規管制度進行了主動調查。

升降機安全的規管

2.　機電工程署(「機電署」)對升降機安全的規管架構由三個部分組成：

(a) 法定證明書制度 — 規定升降機擁有人須確保升降機會進行定期檢查，並由註冊升降機工程師(「註冊工程師」)簽發安全證明書，然後送交機電署加簽，以便展示在升降機內的顯眼位置；

(b) 註冊升降機承建商(「註冊承建商」)及註冊工程師登記制度 — 規定他們必須向機電署登記，才可進行升降機維修及保養工程。該署訂立了表現監測記分制度(「記分制度」)，可以對他們進行違例記分；以及

(c) 直接巡查及執法行動 — 由機電署人員負責巡查升降機，若有觸犯記分制度所列舉的違規事項，便會發出警告信。

發現的問題及本署觀察所得

3.　發生連串升降機事故後，立法會曾就事件進行研究，本署亦展開主動調查。為此，機電署已採取措施，加強規管制度。然而，要改善升降機的整體安全水平，必須從問題的根源着手。

4.　政府不可能亦不應單獨承擔全港所有升降機的維修和安全責任。機電署應提倡「共同責任」原則，以及實行「使用者監察」。升降機擁有人應為升降機安全肩負主要責任，而註冊承建商及註冊工程師受聘維修及保養升降機，亦應共同承擔責任。升降機安全證明書是實行「使用者監察」的主要憑據，假如文件記錄妥善，證明書既可保證升降機安全，亦是反映升降機維修現況的主要資料來源。機電署提高對註冊承建商採取紀律行動記錄的透明度，即可讓升降機擁有人作出明智的選擇，而業界亦會視此舉為鼓勵他們保持服務水準。消費者的選擇有助業務發展，而市場競爭更是有效的品質保證。

標準、統計數字、監察及趨勢分析

5.　機電署訂立有關升降機檢查及提交安全證明書方面的標準及時間規定並不清晰，也沒有備存這兩方面的重要資料和統計數字。本署促請該署投入時間和人力，訂定明確的標準及建立運作資料庫。

處理逾期個案

6.　本署留意到，機電署在升降機檢查逾期很久才發出催辦通知書，時限與該署發出要求擁有人檢查升降機及禁止使用升降機的命令的法定時限不相符。儘管該署已加強監察升降機的檢查及催辦仍未辦妥的升降機證明書，但仍須監督和定期評估這些措施的成效。

追查延誤提交證明書的責任

7.　本署注意到，機電署未能確定哪方面須為延誤提交升降機證明書負責，也沒有設定時限，規定註冊承建商須於何時之前加簽證明書，然後送交升降機擁有人。機電署應規定註冊承建商須記錄向升降機擁有人發出證明書的日期，並對屢次延誤提交證明書的違例者予以行政制裁。

公開紀律行動記錄

8.　當局披露紀律行動記錄，可以為升降機擁有人在選擇註冊承建商時提供有用的參考。註冊承建商及註冊工程師為維護聲譽及避免業務受損，定會積極注意，免致被列入機電署的黑名單。本署建議，機電署可通知保險業界，該署的網頁載有該等資料。

展示升降機證明書

9.　升降機證明書許多時並非展示在容易看到或檢查的顯眼位置，而字體亦較小。機電署應修訂證明書的格式，使字體更清晰可見，尤其是有效日期更應以粗黑體和標準格式顯眼地展示。

紀律行動的漏洞

10.　假如有註冊承建商或註冊工程師在12個月內接到三封警告信，機電署一般應採取紀律行動。二零零五至零八年期間，機電署曾考慮對某註冊承建商採取紀律行動。在這唯一的個案中，本署發現下述問題：

(a) 負責覆檢個案的機電署工程師沒有向上司報告結果，而有關個案其後亦未有跟進；

(b) 由於電腦系統出錯，儘管符合有關準則，機電署亦沒有發出四封警告信；以及

(c) 由於電腦系統出錯，機電署曾錯誤發出五封警告信。

11.　機電署應檢討並加強有關程序，以及訂明關於採取紀律行動的職責。此外，該署亦應檢討根據記分制度發出警告信的程序和準則，並在文件上列明規則及理據，同時更新記分制度的有關文件，以便向業內人士公布。

建議

12.　申訴專員向機電工程署署長提出13項建議，當中包括：

(a) 加強公眾教育及宣傳活動，推廣升降機安全的「共同責任」及「使用者監察」的原則；

(b) 修訂升降機證明書的格式，並加強執行「展示在顯眼位置」的規定；

(c) 投入時間和人力以訂定標準及建立資料庫；

(d) 在六個月內檢討關於跟進逾期檢查升降機和發出證明書的違例個案的機制；

(e) 要求註冊承建商提交向升降機擁有人發出證明書的日期等資料，並對違例者予以制裁；

(f) 考慮制定適當的工作守則及責任等級，以決定是否對註冊承建商或註冊工程師採取紀律行動，包括監察紀律研訊的進度；以及

(g) 檢討根據記分制度發出警告信的程序和準則，並在文件上列明規則及理據，同時更新記分制度的有關文件，以便向業內人士公布。

13.　機電署已接納本署的建議，並提供了落實各項有關措施的暫定時間表。

附件 11

主動調查審研報告撮要

強制性公積金計劃管理局

個案編號：OMB/DI/198
向強制性公積金及職業退休計劃成員帳戶注入政府供款的行政安排
(審研開始日期：二零零九年四月十六日；
完成日期：二零一零年三月二十九日)



在二零零八至零九年度政府財政預算案中，政府當局決定向每名月薪總額不超過10,000元的僱員╱自僱人士的退休計劃帳戶注入6,000元。

2.　二零零九年三月初，強制性公積金計劃管理局(「積金局」)開始把上述款項注入約140萬名合資格人士的帳戶。隨後，傳媒廣泛報道有不少錯誤注款的個案，而本署亦接到35宗查詢╱投訴。申訴專員遂就此事展開主動調查審研工作。

前期籌備時間不足

3.　積金局預計需時約**九個月**進行前期籌備工作，包括修訂受託人的計劃管理電腦系統，以及提取、整合和配對資料，以便編定合資格獲得注款人士的清單。結果，在有關法例的修訂通過後約**八個月**，積金局便須展開注款工作。該局認為時間方面「十分緊迫」。

4.　假如積金局有較多時間作前期籌備，某些錯誤注款理應可以避免。

錯誤注入供款

5.　積金局確定了約12,900宗向不合資格的帳戶錯誤注款的個案。當中有40%是由於僱主為65歲以上根本無須作出強制性供款的僱員申報零入息，這是積金局沒有預計的情況。另有49%則因為一名受託人未有遵從積金局的指引行事，以及有一名計劃管理人因電腦程式出錯而提取了錯誤月份的入息資料所致。

6.　儘管如此，積金局迅速查出錯誤的原因，並在核對資料和檢查相關電腦程式後隨即糾正。

取回注款

7.　假如積金局有理由相信某筆供款原來不應注入，則該局有權在**六個月**內取回。這六個月限期是根據該局原本的工作計劃而設定：三個月(截至二零零九年七月三十一日)供市民提出覆核要求，兩個月進行調查。

8. 二零零九年二月，政府當局及積金局因應立法會議員的要求，把提出覆核要求的限期延長至二零零九年九月三十日。然而，政府當局沒有相應更改須在六個月內取回注款的時限。

9. 積金局曾一再提醒市民，若認為自己符合資格獲得注款，須在上述限期內提出覆核要求，而認為本人不符合資格卻獲得注款者，則須「盡快與積金局聯絡」。積金局已預計有些市民或許仍未能夠及早聯絡該局，讓該局在限期內取回注款。為此，該局在二零零九年四月向政府當局建議，為覆核要求訂定較早的最後期限，以便該局取回注款。然而，該建議不獲接納。積金局遂在本地報章刊登廣告，要求有關受款人「在二零零九年八月二十日或之前與積金局聯絡」，讓該局有足夠時間處理取回注款的個案。

10. 在某些極端情況下，注款或許未能取回。

建議

11. 申訴專員建議，日後若推行類似計劃，積金局及政府當局須：

(a) 預留充足的時間作前期籌備；

(b) 在推行計劃前，先就資料核實及電腦程式有否錯誤進行抽查；

(c) 訂立更合適的時限，以保障各有關方面的利益，包括防止公帑損失；以及

(d) 適時進行宣傳，確保計劃暢順妥善地推行。

附件 12

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

〔以提供協助／作出澄清的方法終結的個案〕

司法機構政務長

個案編號：OMB 2008/5326 — 遺失郵件
投訴：沒有回覆投訴人的信件，而其中有兩封是掛號郵件

沒有答覆來信

投訴人稱，他在約一個月時間內先後寄出三封信給高等法院的訟費評定官，而其中兩封是以掛號郵件方式投寄的。但是，司法機構政務長轄下高等法院登記處（「登記處」）沒有回覆他。

2. 二零零八年十月二十日，投訴人以普通郵件方式寄出信件給登記處，要求退回某宗案件的部分訟費。由於沒有回音，他於十一月五日以掛號郵件方式寄出第二封信，其後再於十一月二十四日以雙掛號方式寄出第三封信。可是，他一直沒有收到回覆。

信件遍尋不獲

3. 本署把這宗投訴轉介司法機構跟進，並夾附投訴人信件的副本。司法機構政務長隨即指示進行內部搜尋，但有關職員均無法找到該三封信。郵政署證實已派遞有關信件，但登記處負責處理來信的職員否認曾見過那些信件。

改善處理郵件方式

4. 司法機構政務長於是徹底調查登記處如何處理收到的信件，但無法確定有關信件為何不知所終。不過，司法機構政務長已查明登記處處理來信的程序有不足之處，包括沒有把收到的信件記錄，以及不同職員各有不同處理方法等問題。

5. 為此，司法機構政務長採取了下列補救措施：

(a) 規定負責收發信件的職員須記錄收到的所有掛號郵件，而收件職員亦須認收有關郵件；

(b) 規定有關的司法書記須記錄收到的所有掛號郵件，並代表司法人員認收有關郵件；以及

(c) 提示各有關職員必須妥善及謹慎地處理所有來信（包括普通郵件）。

6. 最後，司法機構政務長把投訴人信件的副本轉交訟費評定官，以便回覆投訴人。司法機構政務長並就有關延誤向投訴人致歉。

本署的意見

7. 登記處處理來信的方式與程序顯然存在漏洞。申訴專員欣悉，司法機構政務長已落實各項改善措施，避免再有同類事情發生。

這宗個案顯示部門辦事程序不妥

房屋署

個案編號：OMB 2009/2352 — 公屋租金
投訴：未有妥善處理一宗關於繳付租金的投訴

交租後仍收到欠租警告



投訴人在某便利店繳交某月份的公屋租金，但其後卻收到房屋署發出的欠租通知信。儘管她曾多次到屋邨管理處澄清，但仍再收到該署的欠租通知。

2. 投訴人每次收到欠租通知後，均主動到房屋署的外判物業服務公司澄清，並且出示收據證明已繳付租金。但是，職員都只是複印收據存檔，而沒有繼續跟進。她後來收到房屋署的欠租警告信，於是再向屋邨管理處求助，但職員建議她自行向便利店查詢。

房屋署未有適時跟進

3. 在投訴人被追討欠租一個月後，管理處就事件知會房屋署轄下的分區租約事務管理處（「租管處」），但房屋署再於一個月後才要求代收租金的銀行進行調查。在此期間，投訴人在管理處建議下重新繳交該月份的租金，以免房屋署向她發出遷出通知書。

4. 銀行的調查結果顯示，便利店的電腦系統曾發生故障，遺失了投訴人的付款資料。有關資料因而沒有傳送至房屋署的電腦系統，結果其交租記錄亦無從更新。

房屋署的評論

5. 房屋署認為，外判物業服務公司的職員未有盡快把投訴轉介租管處跟進，而該署職員亦沒有即時要求銀行調查，以致個案遲遲未獲適當處理。該署向投訴人致歉，並已要求外判公司加強前線員工的溝通技巧，以及訓示他們須以積極態度處理租戶的查詢及投訴。另外，該署亦已要求提供收租服務的承辦商提升其電腦系統。

本署的意見

6.　房屋署應汲取經驗教訓，提高職員的敏感度，日後若遇到關於繳付租金的投訴，務須謹慎和迅速地跟進。

這宗個案顯示部門辦事欠積極

法律援助署

個案編號：OMB 2008/6066 — 訟費清單
投訴：無理拒絕提供中文譯本



投訴內容

投訴人獲法律援助署（「法援署」）批出法律援助，向前僱主追討工傷賠償。雙方其後達成和解協議，法援署遂把外委律師提供的英文訟費清單寄給投訴人確認。投訴人要求該署提供清單的中文譯本，但遭拒絕。投訴人認為，《基本法》訂明中、英文都是香港的法定語文，該署應為不懂英語的市民免費提供訟費清單的中文本。

法援署的回應

2.　法援署表示，訟費清單是外委律師擬備的，投訴人如需要中文譯本，應向外委律師提出要求，但律師會收取費用。事實上，該署職員已曾多次在電話中向她解釋清單內容，並在給她的中文覆函中列出該署曾代為支付的醫療報告費用詳情，故此她應了解清單上的各項收費。

本署的評論

3.　法援署雖然沒有提供訟費清單的中文本，但已曾多次向投訴人口頭解釋各項收費詳情。

4.　外委律師由法援署委派，代表該署提供法律服務，而法援受助人須按服務付費，當然有權知悉服務收費的詳情。本署認為，該署應檢討現行政策，考慮按受助人要求，提供中文或英文的訟費清單，以便他們了解收費內容。

這宗個案顯示部門未有為服務對象設想

破產管理署

個案編號：OMB 2008/4587 — 處理還款支票
投訴：未有妥善跟進投訴人的破產個案

遺失支票

投訴人於二零零七年被法庭頒令破產，破產管理署署長成為她的財產受託人。她與破產管理署（「破管署」）達成協議，分期攤還一筆須存入破產人產業帳戶的款項。

2.　同年年底，投訴人向破管署發出兩張支票，作為首兩期還款。其後，她發現只有一張支票被兑現，於是向破管署查詢，才得知該署遺失了另一張支票。她指事涉個案主任沒有妥善跟進其個案。

承諾檢討程序

3.　破管署確認曾收到投訴人的兩張支票，但只有一張入帳，另一張則已遺失。個案主任表示，由於事隔多月，已無法記起事情經過及與投訴人對話詳情。對遺失支票一事，破管署表示歉意，並承諾會檢討處理支票的程序，避免再有同類事情發生。

本署查訊的結果

4.　事涉個案主任對這宗個案顯然處理不當。在接到投訴人關於支票未被兑現的查詢後，仍然沒有跟進，直至九個月後另一名職員接手處理個案才發現問題。

致歉及改善程序

5.　在本署展開查訊後，破管署除向投訴人致歉外，亦已就支票處理程序進行檢討，並自二零零九年四月起實施新的程序，避免遺失支票。

> **這宗個案顯示部門辦事疏忽**

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2009/1258 — 體育設施
主要投訴：把某運動場館內的乒乓球桌預留給殘疾運動員的安排不合理，造成資源浪費

投訴內容



投訴人表示，康樂及文化事務署（「康文署」）把某運動場館內的十張乒乓球桌預留給殘疾運動員使用，但部分球桌長期空置，球網更被拆去，令他無法租用。他指康文署的安排不公平、不合理，而且浪費資源。

康文署：訓練需要

2.　康文署指出，在二零零八年北京奧運會期間，香港體育學院（「體院」）須改建為馬術比賽場地，待比賽結束後再重建。在這段期間，該署借出部分康體場地設施供運動員作日常訓練之用。事涉運動場館為此預留了多張乒乓球桌，以配合精英運動員和殘疾運動員的訓練需要。

3.　傷殘運動員須坐輪椅，需要較大的活動空間；而智障運動員則須在不受外界影響的環境下進行訓練，以保持高度專注力及提高訓練成效。為此，場館預留數張乒乓球桌以設立緩衝區，並拆去桌上的球網，以免市民擅自進入緩衝區內打球，令運動員受干擾。

4.　康文署一直密切監察體院運動員使用設施的情況，調整預留的數量及時段。體院第一階段的重建工程預計於二零一零年完成，屆時該署便可收回暫借設施，事涉運動場館的設施將會再全面開放供市民使用。

本署的評論

5.　傷殘和智障運動員有特殊訓練需要，康文署為他們作特別安排，實屬合情合理，並非浪費資源。

6.　然而，由於該署沒有向公眾清楚交代及解釋有關安排，特別是關於設立緩衝區的原因和目的，以致有市民誤會及投訴，實屬可惜。

資訊須更清晰

7.　本署建議康文署提供更清晰的資訊，例如在運動場館的當眼處張貼告示，以及透過該署網頁發布消息，向市民解釋有關暫借場地設施給體院的原因和安排。康文署其後已落實這項建議。

這宗個案顯示部門發布的資訊欠清晰

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2009/2147 — 逾期罰款
投訴：向兒童圖書證持有人收取不合理的逾期罰款

按成人罰則計算罰款



投訴人的兩名女兒用兒童圖書證在康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某公共圖書館各自借了十張光碟。由於光碟逾期歸還，圖書館遂向她們徵收罰款，金額以成人圖書館資料計算。

2.　投訴人表示，兩名女兒的兒童圖書證是經由學校申請得來，而校方當時沒有向她們派發有關圖書館規例的資料。因此，她並不知悉可以用兒童圖書證借取成人圖書館內的資料。她認為康文署的逾期罰款不合理，曾多次要求該署職員改以兒童圖書館資料的罰則計算罰款。她不滿該署拒絕其要求。

逾期罰款

3.　康文署並沒有規限兒童或成人圖書證的持有人可借閱何種資料。他們可隨意借取兒童或成人圖書館內的資料。

4.　《圖書館規例》訂明，逾期歸還的圖書館資料，每項均須繳付罰款。成人圖書館資料每項每天須繳付1.5元，兒童圖書館資料則為0.5元，不足一天亦作一天計算。

處理過程恰當

5.　投訴人顯然以為逾期罰款是按圖書證的類別劃分，所以認為康文署在事件中的做法不合理。事實上，該署已透過不同途徑解釋圖書館的服務及規例，而公共圖書館亦有告示牌清楚區分成人圖書館及兒童圖書館的範圍。因此，投訴人對康文署的指稱並不合理。

6.　本署認為，康文署的處理過程恰當。既然投訴人的女兒確是從成人圖書館借出光碟，並逾期歸還，便須按《圖書館規例》繳付罰款。

學生資助辦事處

個案編號：OMB 2007/5941 — 持續進修基金
投訴：沒有靈活處理發還課程費用的申請

投訴內容

投訴人先後修畢兩個英文課程，兩者均屬持續進修基金計劃下的可獲發還款項課程。為符合發還款項的規定，他參加了一個基準試，並取得較兩個課程所要求的水平為高的成績。他隨即向學生資助辦事處（「學資處」）申請發還課程費用，並要求獲准豁免須就每個課程提交個別基準試成績之「一對一」規定，但學資處拒絕作彈性處理。

本署的評論

2.　學資處訂立「一對一」的規定，不外是為了確保申領持續進修基金的人士在修畢課程後，語文水平達到指定程度。本署認為，既然投訴人在一個基準試考獲的成績已超出兩個課程要求的水平，學資處實無必要僅為符合上述規定，而堅持要投訴人重複參加同一考試。

本署的建議

3.　基於以上所述，本署建議學資處檢討「一對一」的規定。其後，該處決定自二零零九年九月一日起取消該項規定。

這宗個案顯示部門辦事欠缺靈活性

醫院管理局

個案編號：OMB 2009/0552 — 藥物標籤
投訴：藥房職員錯貼藥物標籤

投訴內容



投訴人到醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院覆診，於領取藥物後離去。她在回家途中接到醫院藥房職員電話，要求她口述所有藥物標籤上的服藥指示。職員隨後表示醫生可能出錯，並催促她即時折返藥房。

2.　投訴人返回藥房並交出藥物後，看見藥房職員只是撕掉一個藥袋上原有的標籤，然後貼上新標籤，便把所有藥物交還給她。她留意到新舊標籤的服藥指示有差異，但職員卻沒有向她清楚交代到底是醫生還是藥房職員出錯。

人為錯誤

3.　醫管局表示，藥房職員在配藥時誤把另一病人的藥物標籤貼在投訴人的藥袋上，而負責派發藥物的職員在核對資料時又沒有察覺出錯，以致未能及時糾正。該局解釋，事件純屬人為錯誤，不涉及機制失誤或指引不足。然而，假如藥房職員能在電話交談時向投訴人説明有關情況，應可減輕她的疑慮。

可能引致嚴重後果

4.　本署認為，事件的起因在於藥房職員錯貼藥物標籤，確有可能引致極嚴重的後果。局方及院方絕不可輕視這次事件，必須訓示職員遵循指引，按照每個步驟小心配發藥物。

5.　最後，事涉醫院不僅向投訴人口頭解釋事件始末，而且以書面致歉。此外，藥房管理層已提醒前線職員，必須嚴格遵守配藥程序。

這宗個案顯示機構職員疏忽大意

醫院管理局

個案編號：OMB 2009/1176 — 醫院費用
投訴：無理收取行政費及追討不知名的欠款



投訴內容

投訴人（甲先生及其太太）表示，甲太太的母親（乙女士）曾在醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院接受治療。由於他們缺乏足夠金錢，未能清繳乙女士的住院費，院方批准他們按12個月分期繳付尚欠費用。

2. 他們如期繳付了十個月的款項後，接到醫院職員的電話，要求他們額外繳付行政費，但院方先前一直沒有提及這項費用。另外，醫管局亦入稟小額錢債審裁處，向已離世的乙女士追討一筆不知名的欠款。投訴人認為，醫管局收取行政費及追討欠款並不合理。

分期付款行政費

3. 根據醫管局的現行政策，病人如因經濟困難，未能於出院時清繳所有住院費用，可申請分期付款，院方會按不同情況徵收欠款額的5%至15%作為行政費。

4. 醫院方面批准了投訴人分期繳付乙女士的住院費的申請。然而，醫院職員沒有按既定程序，將有關行政費納入付款計劃書內，而分期付款申請確認書內亦無提及此事。

提出申索前未徹底查證

5. 另一方面，院方在批准投訴人的分期付款申請後，會計部的電腦系統仍繼續向乙女士發出帳單及最後繳款通知書。在最近一次的最後繳款通知書被退回時，醫院職員曾多次嘗試聯絡乙女士，但都不成功。院方會計部遂將個案轉交醫管局跟進，卻未有先行徹底查證有關情況，以致沒有察覺到早前已批准分期付款，而醫管局更向乙女士追討欠款，另加遲付費用的行政費。

本署的評論

6. 醫院職員假如有仔細審閱相關文件，理應察覺到欠款額逐漸減少，是因為投訴人已分期還款。事件顯示職員行事粗疏。再者，醫院職員在批准分期付款時又未有將行政費納入付款計劃書及其他相關文件內，以致投訴人無從知悉須繳付行政費，事涉職員處事確有遺漏。

7. 醫管局其後已豁免有關的行政費，撤銷申索並向投訴人致歉。同時，該局亦促請事涉醫院盡快制定及推行改善措施，以防止類似事件再發生。

“這宗個案顯示機構職員辦事疏忽及有遺漏”

附件 13

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
入境事務處			
2008/3238	針對一名擬經出入境管制站入境的旅客，採取不恰當的檢查行動。	不成立	1
2008/3778	在處理投訴人為其繼女申請更改姓名的事宜上推卸責任。	不成立	0
2008/4492	(a) 沒有遏止某些違規的活動（部分成立）；以及 (b) 沒有安排電話及網上預約服務（部分成立）。	部分成立	1
2008/5217	登記投訴人的出生日期時出錯，而其後的行動亦有不當之處。	不成立	0
2009/1677	(a) 就死亡登記紀錄的一項記項發出兩份錯誤的核證副本；以及 (b) 當投訴人申請更正有關錯誤時，拒絕酌情在當天予以改正。	成立	4
2009/2113	強逼一名病人在遣返及擔保事宜的文件蓋上手指印，儘管他不明白職員的粵語解說，而且其精神狀況也不適宜進行有關程序。	部分成立	2
土木工程拓展署			
2009/1034	沒有妥善處理自二零零零年起關於某私人屋苑水浸及鄰近斜坡安全問題的多次投訴，結果導致二零零八年六月發生山泥傾瀉。	不成立	1
土地註冊處			
2007/2865	沒有妥善處理一項更正土地註冊記錄的要求。	不成立	0
水務署			
2008/1634	沒有妥善處理一宗關於多收水費的投訴，而且未能向投訴人提供滿意的解釋。	不成立	0
2008/4817	不斷把通知前租戶的終結單和催繳通知書寄到投訴人的住址，令他不勝其煩。	成立	5
2008/4832	(a) 誤以為投訴人的水錶已遺失，未有事先通知便從其按金中扣除有關費用； (b) 企圖以水錶曾被遮蓋為藉口，掩飾職員的疏忽大意；以及 (c) 接到投訴後未有迅速採取補救行動。	成立	6
2009/0031	(a) 延誤通知投訴人有關水費的調整； (b) 沒有在發給投訴人的信件中註明未有記錄用水量的期間；以及 (c) 沒有具體回覆投訴人的查詢。	成立	4
2009/1827	無理要求投訴人繳付高昂的水費。	投訴不成立，但機構另有失當之處	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2009/1859	無理要求投訴人繳付高昂的水費。	成立	0
2009/2135	無理發出要求用戶維修供水設施的通知書。	部分成立	3
司法機構政務長			
2008/3779	在處理投訴人為其繼女申請更改姓名的事宜上推卸責任。	成立	0
民政事務總署			
2007/5804	沒有跟進某私人屋苑的會所是否未取得合格證明書而繼續運作。	不成立	1
2008/1516	沒有就興建某行人天橋的計劃進行適當公眾諮詢，亦沒有回覆投訴人。	部分成立	2
2008/2229	延誤處理一宗豁免繳交差餉的申請。	成立	3
2008/3128	延誤處理一宗豁免繳交差餉的申請。	成立	3
2008/3177	沒有妥善處理一宗關於某政府大樓範圍內有露宿者的投訴。	不成立	0
2008/4631	推卸責任，沒有妥善處理某公共運輸交匯處違例停泊單車的問題。	不成立	0
2008/4710	沒有妥善重鋪一條遠足徑。	部分成立	1
2008/5171	未能解決一宗關於某學校與當地村民之間對足球場使用權的紛爭。	不成立	0
2009/2672	沒有妥善處理有關港鐵沙田至中環線的公眾諮詢。	不成立	0
2009/3604	沒有把一個在二零零三年已落成的公廁開放給公眾使用。	部分成立	2
民眾安全服務處			
2008/3237	針對一名擬經出入境管制站入境的旅客，採取不恰當的檢查行動。	不成立	1
地政總署			
2007/2864	沒有妥善處理一項更正土地註冊記錄的要求。	成立	2
2008/1368	未能解決一宗關於某學校與當地村民之間對足球場使用權的紛爭。	不成立	0
2008/3841	在審批一宗關於重建農用構築物的申請時有不恰當之處。	部分成立	1
2008/4650	延誤處理一宗豁免繳交差餉的申請。	成立	1
2008/4797	把維修斜坡的責任推卸給某大廈的業主。	部分成立	1
2008/5258	(a) 無理要求投訴人繳付「中間收益」（不成立）；以及 (b) 沒有回覆投訴人關於短期租約的申請（成立）。	部分成立	2
2008/5332	延誤處理一宗豁免繳交差餉的申請。	部分成立	1
2009/0409	沒有採取執法行動，制止違例的填土工程。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2009/0711	(a) 沒有向投訴人清楚解釋為何要進行清拆前登記；以及 (b) 擅自進入投訴人住所的花園範圍。	不成立	2
2009/1037	沒有妥善處理自二零零零年起關於某私人屋苑水浸及鄰近斜坡安全問題的多次投訴，結果導致二零零八年六月發生山泥傾瀉。	部分成立	2
2009/1230	沒有跟進一宗關於某大廈的逃生通道被違例搭建物阻塞的投訴。	不成立	0
2009/1730	沒有把一個在二零零三年已落成的公廁開放給公眾使用。	不成立	0
2009/2408(I)	無理拒絕向投訴人發放其父親就轉讓土地牌照及屋宇牌照所簽訂的文件副本。	部分成立	1
2009/3913	沒有採取有效措施，解決某垃圾收集站前面的政府土地長期有廢物堆積的問題。	不成立	0
房屋署			
2008/1009	無理拒絕向租戶賠償因鹹水管爆裂而造成的財物損失。	成立	1
2008/1816	(a) 沒有分擔該署所擁有的公用設施的維修保養責任（成立）；以及 (b) 遲遲未有釐定維修保養有關公用設施的責任（不成立）。	部分成立	1
2008/4633	拒絕投訴人因公屋單位內鹹水管爆裂造成財物損失而提出的索償申請，做法不合理。	不成立	0
2008/4764	誤導投訴人，以致她未能以「租者置其屋」計劃的全額特別折扣優惠價購買其單位。	不成立	0
2008/5018	(a) 沒有妥善保養某公共屋邨的鹹水供應系統，以致鹹水供應經常暫停；以及 (b) 延誤張貼暫停鹹水供應通告，而且沒有交代暫停供水的原因。	不成立	0
2008/5021	單方面終止某公共屋邨的「校巴分流計劃」，以致噪音滋擾問題未獲解決。	不成立	0
2008/6052	無理拒絕向投訴人賠償因公共鹹水管爆裂而遭損壞的抽油煙機。	部分成立	1
2008/6229	未能為投訴人解決其樓上單位長期發出噪音滋擾的問題。	不成立	2
2009/0200	沒有向投訴人清楚說明他已不可能再就其公屋申請要求覆核。	部分成立	0
2009/0914	(a) 無理質疑投訴人的未成年子女應否繼續與祖父母在公屋單位內同住（成立）；以及 (b) 延誤處理投訴人關於把其夫妻兩人從公屋戶籍中刪除的申請（不成立）。	部分成立	2
2009/1104	無理拒絕投訴人的公屋申請，以致延誤了他們在公屋輪候冊上登記的日期。	部分成立	1
2009/1121	(a) 沒有更新「房屋委員會工廠大廈許可行業一覽表」（不成立）；以及 (b) 在該署網頁上提供帶誤導的工廠單位租約期資料（成立）。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2009/3224	沒有妥善處理一宗公屋單位水浸事件。	投訴不成立，但機構另有失當之處	3
2009/3532	延誤及沒有妥善處理一宗滲水投訴。	部分成立	2
2009/3695	延誤退還公屋租金按金。	成立	2
社會福利署			
2008/3895	無理拒絕為投訴人的弟弟安排入住嚴重殘疾人士護理院。	不成立	0
2008/4520	沒有告知投訴人其患有自閉症的兒子可以申領傷殘津貼。	不成立	0
2008/5228	無理拒絕向遭截去一條小腿的投訴人發放傷殘津貼。	部分成立	0
2008/5331	沒有妥善調查一宗關於投訴人的祖母遭安老院一名職員虐待的投訴。	不成立	0
2008/6002	審批投訴人的傷殘津貼申請時盲從醫生的建議。	成立	0
2009/0706	(a) 發牌予一間與投訴人經營的院舍名稱甚為相似的安老院，做法不合理（部分成立）；以及 (b) 延誤處理一宗投訴（部分成立）。	部分成立	1
2009/1728	(a) 無理拒絕向投訴人提供其女兒的臨床心理報告（成立）；以及 (b) 無理拒絕讓投訴人把臨床心理學家就報告內容為她所作的口頭解說錄音（不成立）。	部分成立	2
2009/2206	處理投訴人的傷殘津貼申請時出錯，以致重複安排第二次醫療評估，結果令她獲批的高額傷殘津貼被改為普通傷殘津貼。	投訴不成立，但機構另有失當之處	0
2009/2486	(a) 一名醫務社工對投訴人態度冷漠（部分成立）；以及 (b) 在處理投訴人的體恤安置申請時推卸責任（不成立）。	部分成立	0
2009/2971	未得投訴人同意，便安排他們的一名家人脫離其綜援家庭戶籍，改為獨立申領綜援。	不成立	0
屋宇署			
2008/1362	在處理一宗公用排水管道滲漏的投訴時推卸責任。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2008/3209	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	成立	3
2008/4569	延誤處理一宗滲水投訴。	成立	3
2009/1033	沒有妥善處理自二零零零年起關於某私人屋苑水浸及鄰近斜坡安全問題的多次投訴，結果導致二零零八年六月發生山泥傾瀉。	不成立	0
2009/1229	沒有跟進一宗關於某大廈的逃生通道被違例搭建物阻塞的投訴。	不成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府產業署			
2008/3649	沒有妥善處理一宗關於某政府大樓範圍內有露宿者的投訴。	成立	2
政府總部 — 政務司司長辦公室			
2009/0296	1823電話中心職員態度欠佳，處理投訴亦欠缺效率。	部分成立	0
政府總部 — 商務及經濟發展局			
2006/3082	沒有妥善處理一宗「專利申請資助計劃」的撥款資助申請。	部分成立	1
政府總部 — 教育局			
2007/4317	沒有妥善處理投訴人提交的一項獎勵津貼申請。	部分成立	2
2009/3306	對跨境學童的交通安排考慮欠周詳及缺乏統籌。	不成立	0
2009/3853(I)	拒絕向投訴人提供關於各中學在二零一零╱一一學年開設英文班數目的資料。	不成立	0
政府總部 — 發展局			
2008/6047	沒有妥善處理自二零零零年起關於某私人屋苑水浸及鄰近斜坡安全問題的多次投訴，結果導致二零零八年六月發生山泥傾瀉。	部分成立	1
政府總部 — 運輸及房屋局			
2009/1372	沒有就某項建議清拆行動預先諮詢投訴人。	不成立	0
食物環境衞生署			
2007/5219	未能發現某私人屋苑的會所內多年來一直有食肆無牌經營，而且沒有回覆查詢。	成立	5
2008/1363	在處理一宗公用排水管道滲漏的投訴時推卸責任。	投訴不成立，但機構另有失當之處	1
2008/3210	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	成立	3
2008/4570	延誤處理一宗滲水投訴。	成立	2
2008/5141(I)	無理拒絕披露合格食物樣本中的三聚氰胺含量。	成立	2
2009/0302	在處理一宗關於某大廈的逃生通道被違例搭建物阻塞的投訴時推卸責任。	不成立	0
2009/2235	(a) 對投訴人住所附近的豬場及豆腐廠非法排放污水監管不力（不成立）；以及 (b) 沒有回覆投訴人的信件（成立）。	部分成立	0
2009/3912	沒有採取有效措施，解決某垃圾收集站前面的政府土地長期有廢物堆積的問題。	成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
香港考試及評核局			
2008/3188	無理拒絕為數名在聆聽考試中受噪音影響的考生調整分數。	不成立	0
2008/4096	無理拒絕 — (a) 讓投訴人查看其女兒經重新評閱的考試答卷（成立）；以及 (b) 披露某些科目的臨界分數（不成立）。	部分成立	2
2008/4830	無理拒絕考生使用電腦作答的申請；而後來雖答應提供電腦，但要考生繳付高昂的費用。	成立	1
2009/3337	缺乏適當機制，未能妥善地覆核考生的英語口試成績。	不成立	0
香港房屋協會			
2009/2659	沒有對在大廈外牆裝置冷氣機和晾衣架的租戶採取執法行動。	成立	4
香港房屋委員會			
2009/2537	某私人參建居屋計劃屋苑的售樓說明書內有關住戶飼養寵物的資料有誤導性。	部分成立	0
個人資料私隱專員			
2008/2114	沒有給予投訴人公平地申辯的機會。	成立	2
差餉物業估價署			
2008/4651	延誤處理一宗豁免繳交差餉的申請。	成立	1
2008/5333	延誤處理一宗豁免繳交差餉的申請。	部分成立	1
2009/0135	職員工作態度欠佳，又沒有主動協助投訴人解決問題。	部分成立	0
2009/2574	沒有為投訴人的住所編配門牌號數。	不成立	0
消防處			
2009/0303	在處理一宗關於某大廈的逃生通道被違例搭建物阻塞的投訴時推卸責任。	不成立	0
康樂及文化事務署			
2008/4875	沒有妥善處理使用還書箱歸還的書籍，以及無理要求投訴人賠償歸還後發現遭損壞的書籍。	不成立	1
2009/0159	沒有妥善保護香港的歷史文物。	不成立	0
規劃署			
2008/2683	沒有周全地規劃某行人天橋。	不成立	0
2009/0410	沒有採取執法行動，制止違例的填土工程。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
勞工處			
2008/4853	無理拒絕向投訴人提供其前僱主的地址。	不成立	0
渠務署			
2009/0408	沒有採取實質措施，解除因填土工程而引致的水浸威脅。	不成立	0
2009/1035	沒有妥善處理自二零零零年起關於某私人屋苑水浸及鄰近斜坡安全問題的多次投訴，結果導致二零零八年六月發生山泥傾瀉。	部分成立	2
2009/2233	對投訴人住所附近的豬場及豆腐廠非法排放污水監管不力。	不成立	0
郵政署			
2007/2760	將沒有註明收信人姓名地址的通函郵件派送給投訴人，對他造成滋擾，又拒絕讓他選擇不收取該類郵件。	成立	1
路政署			
2009/1036	沒有妥善處理自二零零零年起關於某私人屋苑水浸及鄰近斜坡安全問題的多次投訴，結果導致二零零八年六月發生山泥傾瀉。	不成立	0
運輸署			
2008/2502	暫緩處理車輛過戶申請的行動缺乏法理依據。	成立	0
2008/2684	沒有周全地規劃某行人天橋，亦沒有回應投訴人的要求，保留行人輔助過路線。	成立	2
2008/3178	沒有妥善處理一宗關於某政府大樓範圍內有露宿者的投訴。	不成立	0
2008/4632	推卸責任，沒有妥善處理某公共運輸交匯處違例停泊單車的問題。	成立	9
漁農自然護理署			
2008/5307	在處理投訴人領養兩隻流浪小貓的申請時，向她提供錯誤的資料和建議。	部分成立	4
2009/0718	沒有妥善處理一宗關於非法飼養鴿子的投訴。	不成立	2
學生資助辦事處			
2008/3235	沒有妥善處理一宗資助計劃的申請，以及沒有答覆申請人父親的查詢。	部分成立	2
2008/6025	延誤處理一宗資助計劃的申請。	成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
機電工程署			
2009/3479	(a) 沒有妥善處理一宗投訴；以及 (b) 提供前後矛盾的回覆。	成立	2
選舉事務處			
2008/3965	沒有更新一名選民的登記資料，以致把信件寄往已失效的地址。	成立	0
環境保護署			
2009/1315	在規定所有物業管理公司的後備發電機須使用超低硫柴油方面宣傳不足。	不成立	0
2009/2234	對投訴人住所附近的豬場及豆腐廠非法排放污水監管不力。	不成立	0
2009/2349	未能消除將軍澳某堆填區所造成的臭味滋擾。	不成立	1
2009/2719	(a) 安排廢物收集服務承辦商使用在火警後重開的某廢物轉運站的做法欠公允（成立）；以及 (b) 從海外運送濾風機系統來港的安排欠缺效率（不成立）。	部分成立	1
醫院管理局			
2008/6003	把先前已被評定為永久傷殘的投訴人改為須每三年再接受覆檢，做法不合理。	成立	0
2009/2970	建議投訴人的一名家人脱離其綜援家庭戶籍，改為獨立申領綜援，做法不合理。	不成立	0
懲教署			
2009/0071	(a) 沒有理會一名在囚人士關於溫度太低的投訴（成立）；以及 (b) 漠視該名在囚人士體能活動的需要（不成立）。	部分成立	0

附件 14

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

入境事務處

個案編號：OMB 2008/4492 — 出生登記
投訴：(a) 未能遏止違規活動；以及 (b) 沒有提供電話及網上預約服務 — 部分成立

投訴內容

某天清早，投訴人到入境事務處（「入境處」）轄下某出生登記處排隊，為其初生嬰兒辦理出生登記。每名排隊輪候人士都獲派發一個籌號。然而，由於有炒賣籌號和插隊的情況，投訴人須輪候至中午才能辦理手續。

2. 他不滿入境處未能遏止該些違規活動，又沒有提供電話及網上預約服務，而要市民到出生登記處排隊輪候。

本署調查結果

投訴點(a)

3. 事涉出生登記處的確常有大量市民前往辦理登記。在接到有關炒賣籌號及插隊的投訴後，入境處決定採取下列措施：

(a) 職員只會把籌號派發給嬰兒父母本人，並記錄其資料。辦理登記時，職員會核對與嬰兒出生的醫院所呈報的資料是否相符；

(b) 若懷疑有炒賣籌號活動，會報警處理；以及

(c) 入境處會研究在事涉出生登記處的主要出入口加裝閉路電視，以阻嚇違規活動。

投訴點(b)

4. 入境處其實已計劃提供電話及網上預約出生登記服務。

結論

5. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

主要建議

6. 雖然上述措施有助解決問題，但申訴專員仍促請入境處繼續監察情況，嚴防任何違規活動。

這宗個案顯示部門監控力度不足

水務署

個案編號：OMB 2008/4817 — 追收水費
主要投訴：不斷把通知前租戶的終結單和催繳通知書寄到投訴人的住址，令他不勝其煩 — 成立

投訴內容



投訴人聲稱，自遷入其公屋單位後，便不斷收到水務署寄給前租戶甲女士的終結單和催繳通知書。水務署的客戶電話諮詢中心職員建議他在信封上註明「此人已搬遷」後退回，該署在收到後便不會再把水費單寄到其住址。

2. 然而，投訴人依指示照辦後仍繼續收到催繳通知書，令他不勝其煩。此外，他亦擔心其單位會因前租戶欠交水費而被截斷食水供應，或者其家人會因誤會而繳付水費。

水務署的回應

3. 水務署解釋，註冊用戶遷出用水登記地址後，假如沒有提供新通信地址，則該署仍會把終結單寄到其原址。房屋署雖曾通知該署甲女士將遷離事涉單位，但卻以私隱為理由，拒絕提供其新地址，水務署遂把終結單寄到其原登記地址（即投訴人的住址）。

4. 投訴人表示，自五月起已多次退回水費單，但水務署直到十月才首次收悉，並已隨即將電腦系統內甲女士的通訊地址改為該署總部的地址，以免再誤把水費單寄到投訴人的住所。

5. 水務署承認未有就如何處理退回的水費單訂立內部指引，但強調諮詢中心的職員已盡力協助處理這宗個案。該署表示，若註冊用戶誤替前用戶繳交水費，則只須提供繳款資料等相關文件，即可申請退回誤繳的金額。

本署觀察所得及意見

6. 諮詢中心的職員沒有向投訴人清楚説明，水務署收到退件後未必能即時停止把前租戶的水費單寄到其住所。事實上，事涉職員理應立即把個案轉介相關的組別跟進。

7. 水務署只是把甲女士的通訊地址改為總部的地址，反映該署的辦事程序僵化。況且，這方法根本治標不治本，浪費資源。該署既然早已接到房屋署通知，獲悉投訴人將遷入所涉單位，則理應有足夠時間更新電腦記錄，而不致對他造成困擾。

8. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

9.　申訴專員向水務署提出多項建議，包括：

(a) 提示諮詢中心的職員須細心聆聽來電者的問題，以便提供適當協助；

(b) 就如何處理退回的水費單訂立內部指引；

(c) 改良電腦發單系統，以減少浪費資源；

(d) 與房屋署商討更有效的辦法，向已遷離公屋單位的前用戶追收欠款；以及

(e) 向投訴人道歉。

10.　水務署其後已訓示諮詢中心職員須把同類個案轉介相關的組別跟進，亦已就如何處理退回的水費單訂立指引。

“這宗個案顯示部門辦事程序僵化及欠妥善”

水務署

個案編號：OMB 2008/4832 — 遺失水錶

投訴：(a) 誤以為投訴人的水錶已遺失，未有事先通知便從其按金中扣除有關費用；(b) 企圖以水錶曾被遮蓋為藉口，掩飾職員的疏忽大意；以及 (c) 接到投訴後未有迅速採取補救行動 — 成立



投訴內容

投訴人收到水務署的終結單，表示她的帳戶已被取消，該署並聲稱由於其水錶已遺失，須從按金中扣除有關費用。投訴人致電該署，獲悉抄錶員曾到其大廈的天台抄錶，但未能找到她的水錶。外勤人員其後再到場視察，亦未能找到水錶。

2.　投訴人指出，她在該大廈居住多年，從未更改過水錶位置。況且，她在致電該署當天已要求大廈管理處職員查看天台的水錶，確認水錶原封不動，沒有遺失。

3.　其後，該署去信投訴人，指水錶曾一度被一些木板遮蓋，以致抄錶員未能察覺。投訴人認為，該署的解釋毫不合理，因為抄錶員在發現水錶失蹤時，理應即時聯絡她本人或大廈管理處。她亦不滿該署在沒有事先通知的情況下，便從水費按金中扣除遺失水錶費用。

4.　投訴人認為，該署職員除服務態度散漫，沒有盡力協助解決她的問題外，更互相推卸責任。她亦不滿該署未有向她致歉。

職員辦事草率

5.　本署接納水務署的解釋，指事涉抄錶員可能缺乏經驗，因此沒有注意到投訴人的水錶其實安裝在別處。然而，該名抄錶員理應嘗試聯絡投訴人，或在離開時通知大廈管理處。

6.　本署相信，其後到場覆核的外勤人員若有仔細尋找，應能找到事涉水錶。然而，他並無徹底搜尋，也沒有嘗試向大廈管理處或用戶查詢。

掩飾職員疏忽

7.　水務署確認，有關木板並沒有遮蓋事涉水錶，而是擺放在水錶旁邊。該署職員實不應猜測水錶可能是被木板遮蓋，藉此解釋有關人員相繼未能發現水錶一事。

未有適當處理投訴

8.　在接獲投訴後，水務署已迅速派員實地視察。在確定事涉水錶沒有遺失後的第二天，已再安排抄錶員補抄度數。同時，該署在一星期內已完成調查，並提供書面回覆。

9.　然而，水務署的回覆只着眼於為事涉職員的錯失申辯，而沒有徹查箇中原因。在接到有關投訴前，該署職員一直沒有聯絡投訴人或大廈管理處，直接了解情況。

10.　本署認為，事件的起因純粹是由於水務署職員粗心大意和處事輕率，但投訴人卻為此而付出了不少時間及精神。該署亦沒有應投訴人要求，清楚交代事件的來龍去脈，對投訴人而言實欠公道。

結論

11.　有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

其他觀察所得

12.　本署亦注意到，水錶被發現失蹤近三個月後，外勤人員才到場核實情況，不僅是嚴重延誤，更顯示該署對水錶失蹤事件極不重視。

建議

13.　申訴專員向水務署提出多項建議，當中包括：

(a)　指示該署人員若未能即場確定水錶位置，應盡快聯絡有關用戶或大廈管理處，及早澄清情況；

(b)　提示抄錶員若發現有水錶的位置較為特別，應向上司反映，或在現場加上簡單標記；以及

(c)　參照本署的建議，為職員制定適當的指引。

這宗個案顯示部門職員疏忽及延誤

民政事務總署、規劃署及運輸署



個案編號：OMB 2008/1516，OMB 2008/2683-2684 — 行人天橋規劃
主要投訴：民政事務總署 — 沒有就興建某行人天橋的計劃進行適當公眾諮詢，亦沒有回覆投訴人 — 部分成立
規劃署 — 沒有周全地規劃該行人天橋，以致未能為鄰近兩幢大廈提供方便 — 不成立
運輸署 — 沒有周全地規劃該行人天橋，以致未能為鄰近兩幢大廈提供方便，亦沒有回應投訴人的要求，保留行人輔助過路線 — 成立

投訴內容

投訴人為某幢商業大廈（「甲大廈」）的業主及鄰近一幢工業大廈（「乙大廈」）的業主立案法團。他們得悉擬建丙大廈的發展商將會同時興建一條行人天橋，跨越丁街道，但不會在甲、乙兩幢大廈附近設上落點，於是向民政事務總署（「民政總署」）轄下該區民政事務處（「民政處」）投訴，但一直沒有收到回覆。

2.　投訴人不滿規劃署及運輸署的規劃欠周全，後者更沒有回應其要求，保留丁街道的行人輔助過路線。他們亦指民政處未有就興建天橋的計劃進行適當公眾諮詢，也沒有回覆其投訴。

背景

3.　城市規劃委員會（「城規會」）於多年前批出興建丙大廈及事涉天橋的規劃許可。其後簽訂的地契規定，天橋的設計方案（包括上落點及如何連接鄰近行人路及大廈等）須得到地政總署署長的同意。地政總署其後諮詢各有關部門，包括運輸署及民政處。運輸署對天橋的建議路線並無異議，而民政處亦沒有收到地區人士的反對意見。

有關部門的回應

4.　**民政總署**解釋，由於丙大廈屬私人發展項目，而其他有關部門亦沒有要求進行公眾諮詢，因此民政處只徵詢了數名區議員及地區人士對於興建天橋的意見。

5.　民政處接到投訴人的信件後，已即時轉介運輸署，由該署直接回覆投訴人。但是，民政處沒有通知投訴人這項安排。

6.　**規劃署**在城規會批出規劃許可之前，已就丙大廈及行人天橋的發展計劃諮詢其他有關部門，而運輸署及民政處均沒有提出反對。

7.　**運輸署**同意由發展商自資興建天橋，以應付日後往來丙大廈的額外人流。該署亦贊成設立更多上落點，但須視乎空間是否足夠。該署後來亦有建議，設計天橋時預留位置及確保有足夠荷載能力，以便將來接駁至甲、乙兩幢大廈。

8.　運輸署澄清，並無計劃取消丁街道的行人輔助過路線。該署曾就有關投訴致電投訴人，但由於誤會而沒有回覆他們的投訴信。

本署的意見

9. 民政處指當年沒有法例規定必須進行公眾諮詢，但該處實應考慮擬興建的天橋如何能為區內帶來最大方便。因此，該處理應透過公眾諮詢，讓市民參與研究該項計劃。

10. 此外，民政處亦應告知投訴人已把其投訴信轉介運輸署跟進，讓他們知悉應與該署聯絡。

11. 因此，對**民政總署**的投訴部分成立。

12. 規劃署在處理天橋的規劃申請時已諮詢其他有關部門。因此，對**規劃署**的投訴不成立。

13. 運輸署一直只着眼於如何解決丙大廈帶來的額外人流，而沒有認真研究如何充分利用天橋以改善區內的行人流量，亦沒有就應否增加上落點或接駁至鄰近的大廈詳細考慮及提出建議。另外，該署沒有細閱投訴人的信件和回覆。因此，對**運輸署**的投訴成立。

建議

14. 申訴專員建議：

(a) 民政總署提示職員須視乎議題進行較廣泛的諮詢，而在把投訴事項轉介其他部門時，須知會投訴人；以及

(b) 運輸署指示職員須從多角度考慮工程計劃建議，令更多市民受惠。此外，職員亦須小心處理投訴信及盡快回覆。

「這宗個案顯示部門處事粗疏及考慮欠周詳」

地政總署及土地註冊處

個案編號：OMB 2007/2864-2865 — 土地註冊記錄
投訴：沒有妥善處理更正土地註冊記錄的要求
地政總署 — 成立
土地註冊處 — 不成立

投訴內容

投訴人自一九六三年購入一幅新界土地後，從未有轉讓他人。但是，在一九七五年，前新界民政署某區理民府轄下「物業轉易手續櫃位服務」的職員誤把該地段納入送贈轉讓契約（「事涉契約」）及其註冊摘要（「事涉註冊摘要」）內。結果，事涉地段在土地登記冊上記錄為另外四名人士所擁有。在此期間，經架構重組後，前理民府的地政工作現屬地政總署範疇。

2.　二零零零年，投訴人發現事涉地段業權遭更改，遂向地政總署轄下當區地政處查詢。然而，地政處只建議他徵詢法律意見。

3.　二零零四年，投訴人委託律師要求地政處跟進，同時另函土地註冊處要求更正記錄。但是，地政處直到二零零七年才表示不能更改有關記錄，並建議投訴人自行採取法律行動。土地註冊處則表示，《土地註冊條例》並沒有賦予該處撤銷或修改土地註冊記錄的權力。

4.　投訴人不滿地政總署及土地註冊處未有提供協助。

地政總署的回應

5.　地政總署表示，若投訴人能確證事涉地段被錯誤納入事涉契約內，該署會設法更正有關錯誤。另一方面，若投訴人能找到事涉契約的當事人，獲他們書面確認並不擁有該地段的合法業權，投訴人則可委託律師憑藉有關確認書往註冊處註冊。

土地註冊處的回應

6.　土地註冊處主要負責備存土地登記冊，的確沒有權力撤銷或修改任何土地註冊記錄。

7.　經本署介入後，土地註冊處覆檢投訴人的個案。雖然投訴人可主動以申請法庭命令等方式更正有關記錄，但程序相當繁複。土地註冊處表示，錯誤畢竟是由前理民府造成，政府總體上應有責任糾正。

8.　有鑑於此，土地註冊處採取了前所未有的行動，註冊一份由該處職員作出的法定聲明，就事涉註冊摘要中的錯誤註冊給予詮釋，變相更正土地註冊記錄，重新顯示投訴人為事涉地段的業主。

本署的意見

對於地政總署

9.　地政處需時三年才回應投訴人的律師提出的要求，實在延誤過久。

10.　此外，本屬投訴人的物業，竟然在其全不知情之下被轉名，而地政處還要他自行採取法律行動以更正事涉物業的註冊記錄，實在於理不合。政府當局確有責任矯正前理民府職員所犯的錯誤。地政總署理應及早主動協助投訴人，積極與土地註冊處共同研究如何解決問題。

11.　因此，申訴專員認為，對地政總署的投訴成立。

對於土地註冊處

12.　土地註冊處本來並無權責更正註冊文書內容的錯誤。然而，該處終能主動以嶄新手法，協助投訴人解決前理民府所造成的問題。雖只屬權宜之計，但該處實已突破限制，為投訴人解困。最重要的是，該處明白政府是一整體。

13.　因此，申訴專員認為，對土地註冊處的投訴不成立。

建議

14. 申訴專員建議地政總署：

(a) 盡快與土地註冊處商討日後如何合力迅速處理同類個案；以及

(b) 訓示職員須積極主動處理市民的訴求。

這宗個案顯示部門延誤及缺乏責任感

房屋署

個案編號：OMB 2008/1009 — 處理索償要求
投訴：以不恰當理據拒絕賠償租戶因鹹水管爆裂而蒙受的財物損失 — 成立

投訴內容

投訴人是公屋租戶。由於單位內的公共鹹水管突然爆裂，造成水浸及財物損毀，他遂向香港房屋委員會（「房委會」）的執行部門房屋署索償，但被拒絕。

拒絕賠償的理據

2. 房委會的保險公司所聘用的公證行認為無須賠償，理由如下：

(a) 公屋租約訂明，假如因食水或渠水溢流而引致承租人蒙受財產損失，業主（即房委會）無須負責；以及

(b) 事涉鹹水管相信是因自然損耗而爆裂，純屬意外，不涉及疏忽。房屋署事前並沒有接過需要維修該水管的要求，而類似事件過去從未發生。

3. 故此，房屋署拒絕投訴人的索償要求。

房屋署的解釋

4. 房屋署辯稱，事涉喉管符合國際標準，該署亦有定期檢查各樓宇及租戶單位外的公共設施，而投訴人所住樓宇的公共鹹水供應系統較早前證實運作正常。該署亦曾呼籲各租戶定期自行檢查單位內的固定裝置及設備，假如該些裝置及設備需要修理，租戶有責任通知該署。

本署觀察所得及評論

5. 房屋署及公證行不應引述租約條款作為無須賠償的理據，因為事件起因是水管爆裂，而非「溢流」。

6. 房屋署聲稱，喉管符合國際標準，一般可使用達50年，而事涉鹹水管只使用了14年。可是，這並不表示喉管本身不會有其他問題，而公證行所謂喉管是因「自然損耗」而爆裂的說法亦因此值得質疑。

7.　房屋署雖有定期檢查各租戶單位外的公共設施，證實鹹水供應系統大致運作正常，但這並不表示該署有妥善保養在投訴人單位內的鹹水管。況且，該署一直以固定的纖維板遮蓋事涉喉管，故投訴人根本上不可能定期檢查喉管，或通知該署喉管需要修理。

8.　總括而言，房屋署沒有全面評估本身的責任，便決定拒絕投訴人的索償要求。

結論及建議

9.　因此，這宗投訴成立。

10.　申訴專員促請房屋署檢討在這宗個案中的責任，並考慮補償投訴人的損失。

這宗個案顯示部門的決定缺乏恰當理據

房屋署

個案編號：OMB 2009/0914 — 刪除戶籍
主要投訴：無理質疑投訴人兩夫婦刪除公屋戶籍的申請，而且延誤處理該申請 — 部分成立

投訴內容

投訴人原先與父母、妻子及一對未成年子女同住於某公共屋邨的兩個相連單位，戶主是其父親。二零零八年，投訴人的父親向房屋署交回其中一個單位，同時申請刪除投訴人夫婦的戶籍。

2.　房屋署在審批有關申請時，認為未滿18歲的子女應該跟隨父母，因此質疑投訴人應否留下子女與祖父母同住。投訴人認為房屋署的觀點沒有法理依據，亦指該署延誤處理其申請。

房屋署的回應

3.　房屋署認為，兒童的福利是必須考慮的因素，而該署亦須防止有人濫用公屋資源。

4.　對於延誤處理的指稱，房屋署表示，由於投訴人拒絕提供新住址證明，因此該署須到其父親的單位進行突擊家訪，以確定投訴人兩夫婦已遷出。此外，鑑於其申請涉及他的未成年子女的福利，該署需要較多時間徵詢社工及法律意見。在澄清所有疑問之後，該署便批准申請。

本署的評論

5.　房屋署在審批投訴人的申請時，把其子女的福利作為考慮因素，儘管是出於善意，但確實沒有法理依據。況且，法例並無規定子女必須與父母同住，而該署職員也沒有責任或有關方面的專業知識，去評估未成年人士的福利。

6.　為防止公屋資源遭濫用，房屋署絕對有必要先查明投訴人兩夫婦是否確已遷出單位。房屋署延誤處理其申請，主要是因為投訴人拒絕提供新住址證明。

7.　總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

8.　有鑑於此，申訴專員促請房屋署檢討其處理刪除家庭成員戶籍申請的程序與做法，並作適當修訂。

> 這宗個案顯示部門辦事欠缺法理依據及誤解本身的角色

房屋署

個案編號：OMB 2009/1104 — 公屋申請
投訴：無理拒絕投訴人的公屋申請，以致延誤他們登記在公屋輪候冊上的日期 — 部分成立



投訴內容

投訴人兩夫婦向房屋署申請公屋，在申請書中夾附了各自的破產呈請書，顯示他們擁有甲公司，但無力償還債項。可是，房屋署退回其公屋申請，並要求他們提交甲公司的商業登記證副本，以及該公司最近半年內每月平均利潤或收入的書面陳述。

2.　其後，房屋署以他們未有提交商業登記證副本為理由，拒絕其公屋申請。他們因此須重新提出申請，結果延誤了開始登記在公屋輪候冊上的日期。

房屋署的回應

3.　房屋署解釋，由於投訴人只提供了他們的破產呈請書，而沒有法庭的破產頒令，該署遂要求他們提供有關資產及經營狀況的其他證明文件。

4.　投訴人向房屋署澄清，甲公司已經結業，故此他們沒有任何商業登記證，亦未能提供其他證明文件。房屋署再次要求投訴人提交證明，投訴人遂各自作出聲明，確認甲公司已結業多年，亦無任何資產。房屋署接納他們的聲明，並讓他們登記在公屋輪候冊上。

本署的評論

5.　由於公屋屬寶貴的公共資源，房屋署必須嚴謹地處理申請及審核申請人的資格。若有疑問，該署職員當然應要求申請人提交其他證明文件。

6.　然而，投訴人確已向房屋署提供所有手頭上的資料。房屋署要求他們重新申請，以致延誤他們登記在公屋輪候冊上的日期，實在於理不合。

7.　總的來說，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

8. 申訴專員促請房屋署，把投訴人開始登記在公屋輪候冊上的日期，提前至該署原先理應完成審批其申請的日期。

這宗個案顯示部門判斷錯誤

房屋署

個案編號：OMB 2009/3695 — 公屋按金
投訴：延誤退還公屋按金 — 成立

投訴內容

投訴人是前公屋租戶，她在「居者有其屋」（「居屋」）計劃第二市場購入一個單位後，向房屋署交回原居的公屋單位，並申請退還多付的租金及按金。然而，房屋署在八個月後才把按金退還。投訴人認為該署延誤。

職員未熟習電腦系統操作

2. 二零零九年二月，事涉屋邨的物業服務辦事處（「物管處」）收到投訴人的申請，隨即轉交該區的租約事務管理處（「租管處」）處理。負責這宗退款申請的房屋署職員於是在屋邨管理及維修系統的電腦系統建立付款指令及編印退款證書，然後呈交財務科安排退款。

3. 由於財務科發現電腦系統內的按金收據編號與實際的不符，因此把申請退回租管處。租管處通知物管處更正收據編號，但後者沒有這種權限。

4. 事涉職員嘗試更正有關編號及重新建立付款指令，但不成功，遂於三月向財務科查詢更正方法。財務科建議他向外判承辦商的「電腦服務支援熱線」求助，但熱線職員指問題並不在其服務範圍，並把查詢轉介至有關電腦系統的支援小組跟進。同月，事涉職員完成各項操作程序，更正了按金收據編號。

5. 事涉職員由於剛上任，尚未掌握電腦系統的操作程序，誤以為更新收據編號後，便可重新發出付款指令。其實，他必須先取消較早前在系統內建立的付款指令，並呈報上級確認，然後重新建立指令，再呈交上級批准，才能安排退款。由於他沒有再向上級或同事求助，以致退款問題遲遲未能解決。

房屋署的解釋

6. 房屋署表示，事涉職員上任後須完成前任同事的工作，加上工作繁忙，因此將退還按金一事置於較次要的位置。同年九月，該署完成整個退款程序，並於十月發出信件向投訴人退還按金。同時，該署亦已向投訴人的家人解釋及致歉。

7. 對於租戶購置居屋單位後退租的申請，該署會援引「租者置其屋」計劃的相關訓令，在一個月內退還按金。該署亦有內部監察機制，規定有關職員須監察尚未退還按金的個案，確保於合理時間內把款項退還申請人。

8.　房屋署表示，一向重視員工培訓。事涉職員上任時，已接受屋邨管理方面的培訓，但由於有關電腦系統操作處理退還按金事宜的課程剛結束，因此他須等待下一期課程，才可接受有關的培訓。該署其後已安排該名職員接受相關培訓。

9.　房屋署認為這次是個別事件，但會檢討內部的監察機制。

結論及建議

10.　本署認為，該署指這次是個別事件的說法難以令人信服。房屋署於二月收到投訴人的申請，但直至十月才向她退還多付租金及按金，是嚴重延誤。事實上，該署根本沒有制訂服務承諾，訂明處理租戶在購置居屋後申請退還按金的程序，只借用「租者置其屋」計劃的做法處理，而有關的監察機制亦未能發揮效用。

11.　因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

12.　申訴專員建議房屋署盡快制訂有關的處理程序及服務承諾，讓職員處理租戶在購置「二手」居屋後申請退還租金及按金時有所依循，同時須為前線職員制訂接受培訓的清單，以及完成清單上所有培訓課程的目標時間。

“這宗個案顯示部門延誤”

屋宇署及食物環境衞生署

個案編號：OMB 2008/1362-1363 — 滲水問題
投訴：在處理一宗公用排水管道滲漏的投訴時推卸責任 — 投訴不成立，但部門另有失當之處

投訴內容

某物業管理公司向食物環境衞生署（「食環署」）投訴，指其管理的某屋苑內一個車位處的公用排水管道滲漏。食環署在調查後認為，滲漏是由於車位對上某單位（「甲單位」）的外牆排水管道損壞所致，遂把個案轉介屋宇署跟進。然而，屋宇署除了向事涉業主及有關大廈的業主立案法團發出勸諭信外，便沒有採取進一步行動，以消減環境滋擾。

2.　投訴人遂向本署投訴屋宇署及食環署，指兩個部門在處理其關於滲漏的投訴時推卸責任。

處理滲水投訴的聯合辦事處

3.　政府從食環署及屋宇署抽調職員成立了聯合辦事處（「聯辦處」），以提供「一站式」服務，處理市民關於滲水的投訴。然而，當處理涉及排水管道損壞的投訴時，屋宇署的角色便只限於其部門本身的工作範疇，而非聯辦處制度中的合作夥伴。因此，在處理滲水投訴時若發現公用排水管道有不正常情況，聯辦處會把個案轉介屋宇署總部，以便採取必要行動。假如調查結果確定管道有損壞，屋宇署會向有關業主發出修葺令。

4.　另一方面，食環署亦負責調查與排水管道問題有關的投訴，不過重點在於處理相關的環境衞生問題。

食環署的行動

5.　食環署在實地視察後，初步決定把個案列為涉及排水管道損壞來處理，因此把個案轉介屋宇署跟進。

6.　鑑於屋宇署的專業意見認為，滲水源頭除排水管道之外亦可能涉及其他原因，食環署同意再跟進此個案。然而，由於持續多日大雨，令該署的行動受影響，無法取得準確的濕度讀數。再者，甲單位的住戶又不願通力合作，以致食環署要較長時間才完成初步調查。

屋宇署的行動

7.　雖然屋宇署曾在不同時間作實地視察，但評估結果顯示，並無可靠證據證明事涉地點有損壞的外牆排水管道，或有任何結構安全問題。因此，屋宇署無法採取任何行動。儘管如此，該署把調查結果通知食環署，並建議後者再跟進有關個案。

8.　由於食環署的初步調查一直沒有實質結果，聯辦處內的屋宇署職員遂把隨後的調查工作外判予某私人顧問公司。

投訴不成立

9.　本署調查顯示，食環署及屋宇署均已按照既定程序，在各自的職權範圍內處理這宗個案。兩個部門之間的互相轉介，亦符合內部程序及指引。

10.　然而，兩個部門對事涉公用排水管道情況的分析及評估有不同意見，或許因此令投訴人覺得兩個部門缺乏協調及試圖互相推卸責任。可是，由於評估結果涉及技術及專業判斷，本署不會評論。

11.　總括而言，指屋宇署及食環署推卸責任的投訴不成立。然而，本署注意到，他們在行政上有其他缺失。

其他缺失：食環署

混淆不同投訴人就相同問題提出的投訴

12.　食環署於較早前曾把甲單位的住戶提出的投訴轉介屋宇署跟進，該署隨後回覆了有關住戶，並把覆函副本送交食環署。然而，目前這宗個案的投訴人（即物業管理公司）也是向食環署提出類似投訴，但直至食環署在四個月後轉介這宗投訴，屋宇署才知悉有此投訴，以致該署延遲答覆投訴人。

13.　更不妥當的是，食環署某職員在一次口頭答覆投訴人時，聲稱廢水管道損壞問題已轉介屋宇署。這種説法令人誤會，而且技術上説亦是錯誤，因為雖則該「問題」已轉介屋宇署跟進，但投訴人的個案並沒有轉介。

過早轉介的問題

14.　關於總排水管道可能損壞一事，食環署早在收到政府化驗所的分析報告之前，已把個案轉介屋宇署跟進。本署認同適時轉介十分重要，但必須基於事實，審慎處理。

其他缺失：屋宇署

延誤處理投訴

15. 屋宇署的顧問公司在展開行動方面有相當的延誤。自該署委託其跟進有關個案至進行實地視察，當中隔了五個月，情況極不理想。

「利益衝突」問題

16. 本署在調查過程中，發現投訴人與屋宇署的顧問公司都屬於同一個商業集團。本署認為，屋宇署理應避免任何實質上或感覺上可能存在的利益衝突情況。

結論及建議

17. 因此，這宗對屋宇署及食環署的投訴不成立，但兩個部門另有失當之處。

18. 申訴專員提出下列建議：

食環署方面

(a) 提示職員在處理關於滲水的投訴時須加倍小心，嚴格遵守部門程序，以及避免過早作轉介；

屋宇署方面

(b) 就如何避免利益衝突，以及職員面對實質或潛在的利益衝突時須採取的行動，定期進行檢討，並在有需要時發出特定部門指引及規定；以及

(c) 密切監察私人顧問公司的工作表現，並確保有效推行監察個案進展的制度。

19. 兩個部門均接納本署的建議。

「這宗個案顯示部門在行政上有缺失」

食物環境衞生署及民政事務總署

個案編號：OMB 2007/5219，2007/5804 — 會社牌照及食肆牌照

主要投訴：食物環境衞生署 — 未能發現某私人屋苑的會所內多年來一直有食肆無牌經營，而且沒有回覆查詢 — 成立
民政事務總署 — 沒有跟進該會所是否未取得合格證明書而繼續運作 — 不成立



投訴內容

某私人屋苑會所內的食肆已經營多年。屋苑的業主立案法團（「法團」）其後得悉該食肆原來並未領有食肆牌照，而食物環境衞生署（「食環署」）儘管一直有定期巡查，卻沒有發現它無牌經營。法團其後三度去信該署查詢，但沒有收到回覆。

2.　另一方面，屋苑的管理公司曾向民政事務總署（「民政總署」）申領「合格證明書」（「會社證書」），以經營會所。管理公司其後撤回申請，但法團指民政總署沒有跟進，以確定管理公司是否繼續無牌經營會所。

會社、會所、食肆及相關法例

3.　根據《會社（房產安全）條例》（「《會社條例》」），「會社」設有會員制度。另外，《食物業規例》訂明，食肆等食物業必須獲得食環署發出的牌照，方可營業。然而，規例中對「食物業」的釋義並不包括「會社」。

4.　設於私人屋苑內的住客會所假如並非以會員制度運作（業主／住客憑其本身的身份即可使用會所設施），即不屬於「會社」，不受《會社條例》監管，無須向民政總署申領會社證書。該會所的餐飲服務假如只供屋苑的業主／住客及他們陪同的客人使用，亦無須申領食肆牌照。

民政總署的回應

5.　民政總署曾於一九九六及九七年，以及二零零七年七月和八月，先後四次收到分別由事涉屋苑的管理公司、屋邨經理及法團提出的會社證書申請。該署於一九九六年豁免其申請，理由是會所並非以會員制度運作。至於另外三次申請則或是被拒，或是申請人撤回申請。在申請撤回後，該署人員均有到會所巡查，並無發現該會所以會員制度運作，故不受《會社條例》監管。該署遂決定無須採取行動，並終結個案。

6.　二零零二年七月，民政總署收到食環署通知，懷疑會所未領有牌照。民政總署其後回覆，表示曾於一九九六年豁免其會社證書，但沒有提及管理公司亦曾於一九九七年申領會社證書。

食環署的回應

7.　二零零二年七月至二零零七年六月期間，食環署人員曾巡查事涉會所逾40次，均無發現任何無牌食肆，但由於會所內有廚房及座位等設施，故該署人員仍向負責人發出口頭警告，不得無牌經營食肆。

8.　二零零七月九月，法團一名委員甲先生透過電郵向食環署詢問為何多年來一直沒有發現會所經營食肆，並要求提供巡查記錄。該署在回覆電郵中指出，自二零零二年以來曾多次於不同時間巡查會所，均無發現會所內有無牌食肆。不過，甲先生並未收到有關回覆，故再發出兩次提示電郵，但食環署沒有存檔跟進，並直到二零零八年二月才補發回覆電郵。

本署觀察所得及意見

9.　民政總署於會所兩度撤回會社證書的申請後均有派員巡視，確保會所沒有以會員制度運作，不屬《會社條例》監管範圍，才決定不採取進一步行動。

10.　申訴專員認為，對民政總署的投訴不成立。

11.　食環署早於二零零二年發現會所有廚房及座位等設施，有食肆無牌經營的可能性極高，但該署卻沒有正視這一點。逾40次的巡查均非於周末或平日晚上等黃金時段進行，巡查結果亦無妥善記錄。

12. 甲先生曾多次要求食環署提供巡查記錄，但該署直到本署介入才向他補發回覆電郵，而且在18個月後才解釋及道歉。

13. 申訴專員認為，對食環署的投訴成立。

其他行政失當之處

14. 民政總署沒有把關於事涉會所的全部申請文件及其他相關記錄一併存放，以致在有需要時無法提供全部資料，影響了食環署的跟進行動。

15. 本署又發現，食環署起初根本不能肯定沒有獲得會社證書的會社，是否無須申領食肆牌照亦可提供餐飲服務，但仍兩度警告法團，會所不能無牌經營食肆。最後，該署澄清會所的食肆無須申領牌照。換言之，該署多年來不斷派員巡查會所有否無牌經營食肆，不僅浪費人力及對經營者構成滋擾，更可説是執法而不識法。

16. 食環署取得的法律意見認為，提供餐飲服務而非以會員制度運作的會所（例如這宗個案中的會所），並不屬於《會社條例》所指的「會社」，無須申領會社證書。另一方面，由於這類會所的運作模式與設有會員制度的會社無異，因此無須為餐飲服務向食環署申領食肆牌照。換句話説，這類會所可以輕易避過民政總署及食環署的監管，造成執法真空，並構成食物安全方面的潛在風險。

建議

17. 申訴專員向食環署提出下列建議：

(a) 就《會社條例》及《食物業規例》對「會社」的詮釋徵詢法律意見，以釐清執法權限；

(b) 就職員對於「會社」及屋苑會所的執法權限訂定清晰指引；

(c) 在收到有關某「會社」無牌經營食肆的報告時，先向民政總署核實該「會社」是否已領有會社證書，抑或已獲豁免；

(d) 與民政總署商討如何防止食肆經營者利用上文第16段所述的法律漏洞逃避監管；以及

(e) 在巡查懷疑無牌經營的食肆後，妥善記錄結果，並盡快回覆市民的查詢和投訴。

“這宗個案顯示部門執法行動成效不彰”

香港考試及評核局

個案編號：OMB 2008/4096 — 考試成績上訴
投訴：無理拒絕 — (a) 讓投訴人查看其女兒經重新評閱的考試答卷；以及 (b) 披露某些科目的臨界分數 — 部分成立

投訴內容

投訴人的女兒（「甲同學」）參加了二零零八年香港中學會考，並就三個科目所考獲的成績提出上訴。香港考試及評核局（「考評局」）回覆説，經覆核積分及重新評閱答卷後，有關成績維持不變。投訴人隨即要求查看甲同學經重新評閱的答卷。

2. 考評局向投訴人評述了甲同學在該三科考試的表現，並讓她查看甲同學未經評閱的答卷，但沒有提供經重新評閱的答卷。

3. 其後，投訴人去信考評局，再次要求查看經重新評閱的答卷，以及提供該三科的臨界分數*。然而，考評局拒絕其要求。

本署的調查結果

投訴點(a)

4. 考評局承認，根據《個人資料（私隱）條例》（「《私隱條例》」），在接到符合規定的查閱資料要求時，該局必須提供經評閱的答卷。就這宗個案而言，經重新評閱的答卷包含閱卷員評分，故須視作載有甲同學的個人資料。因此，考評局在接到根據《私隱條例》提出的要求時，必須向甲同學提供經重新評閱的答卷複本。

5. 嚴格來説，甲同學並沒有正式提出此類查閱資料要求，因此，考評局拒絕應投訴人要求提供經重新評閱的答卷，並無違反《私隱條例》的規定。然而，投訴人的要求，實質上已構成代表甲同學索取其個人資料的要求。再者，投訴人多番提出要求，清楚顯示她們決意取得有關資料。考評局理應答允其要求，或最低限度亦應提示投訴人，可以《私隱條例》訂明的查閱資料要求表格，正式提出申請。可惜，考評局在兩方面都沒有做到。

6. 本署認為，考評局的態度既被動，又不願提供協助。有鑑於此，投訴點(a)成立。

投訴點(b)

7. 鑑於臨界分數的性質複雜多變，本署認同考評局的意見，即公布臨界分數只會造成混亂，引起不必要的爭拗。因此，投訴點(b)不成立。

結論及建議

8. 總括而言，申訴專員認為這宗個案部分成立。

*「臨界分數」是指每一考試科目中各個等級的最低分數。

9.　申訴專員建議考評局容許考生查看經評閱的答卷，不論有關要求是否按照查閱資料要求方式提出。

10.　考評局已同意，自二零零九年的考試開始，該局於接到要求時，會在覆核積分及重新評閱答卷的程序完成後，為考生提供經評閱的考試答卷。

“這宗個案顯示機構無理拒絕披露資料”

香港考試及評核局

個案編號：OMB 2008/4830 — 考試安排

主要投訴：(a) 無理拒絕考生使用電腦作答的申請；以及 (b) 後來答應提供電腦，但要考生繳付高昂的費用 — 成立



投訴內容

投訴人報考了香港考試及評核局（「考評局」）為某語言學會代辦的一項翻譯考試。他從該學會的考生手冊中得知可使用電腦作答，遂致電考評局提出申請，但職員以「沒有這個慣例」為理由，即時予以拒絕。他要求該局進一步解釋，並表示會投訴。

2.　其後，考評局回覆投訴人，表示可為他安排電腦，但要求他繳付高昂的費用。投訴人認為該局的處理殊不公平。

考評局的回應

3.　考評局表示，那是首次有考生要求在上述考試使用電腦作答。由於考生向來都是以紙筆作答，事涉職員未經考慮便拒絕了投訴人的申請。考評局對此深表歉意。

4.　考評局可接納投訴人的申請，但須改裝現有電腦，並提供後備電腦，以及安排技術員到試場。

5.　考評局要求投訴人繳付的費用，其實已豁免某些收費。

本署的評論

6.　由於該語言學會的考生手冊已訂明考生可選擇使用電腦作答，考評局理應考慮到會收到這類申請而早作準備。這宗個案反映，考評局辦事因循守舊，欠缺靈活性。

7.　該局假如能預早部署，向所有考生提供以電腦作答的選擇，並由所有選擇以電腦作答的考生攤分費用，便能夠避免「先拒絕後接納」的尷尬情況，同時亦較易作出相應安排，令使用電腦的收費與考試費的比例較為合理。

結論及建議

8. 申訴專員認為，考評局沒有適切地處理投訴人的訴求，這宗投訴因此成立。

9. 鑑於電腦的應用在現今社會已日趨普遍，申訴專員促請考評局盡速研究如何全面向各項考試的考生提供使用電腦作答的選擇。

這宗個案顯示部門辦事欠主動及靈活性不足

個人資料私隱專員公署

個案編號：OMB 2008/2114 — 調查程序
投訴：未有給予有關人士公平的申辯機會 — 成立

投訴內容

甲先生的僱主涉嫌不當地把客戶的個人資料轉交給第三者，違反了《個人資料（私隱）條例》（「《私隱條例》」）。個人資料私隱專員公署（「私隱專員公署」）就這宗個案展開調查時，甲先生曾代表僱主回應該署的初步問題。

2. 甲先生向本署投訴，指私隱專員公署未有給予他公平的機會作辯解或澄清，便在直接送交其僱主的「調查結果」內直截地指他誤導私隱專員。

背景

3. 私隱專員公署的調查發現，甲先生的僱主向第三者披露的客戶個人資料，實際上比甲先生所稱的更多。僱主方面解釋，資料有差異，主要是由於公司內部溝通問題所致，並非有意誤導私隱專員。然而，該署在「調查結果」內表示會就甲先生所作的誤導陳述，向他發出警告。

4. 在甲先生向本署投訴後，私隱專員公署同意甲先生確實無意誤導私隱專員，於是從「調查結果」中刪去關於警告的部分。

私隱專員公署的回應

5. 私隱專員公署表示，甲先生向該署提供了不準確或失實的資料，故「調查結果」內關於私隱專員被誤導的陳述，是列舉事實而不是批評。因此，不存在應否給予甲先生申辯機會的問題。

6. 再者，私隱專員公署並沒有法律責任給予甲先生申辯的機會，因為《私隱條例》只要求該署在擬發表「報告」時才給予有關人士申辯機會。就甲先生的個案而言，該署只是把「調查結果」送交其僱主，並沒有發表任何「報告」。

本署的意見

7. 這次事件的關鍵，是「調查結果」中是否載有任何批評甲先生或對他有不利影響的評論，而致該署須給予他公平的申辯機會。私隱專員公署有權評論答

辯人所提供的資料是否真實或準確，本署對此並無異議。然而，該署在「調查結果」中所作的評論，顯然是指摘甲先生，而並非單純的陳述。

8. 私隱專員公署作為公營機構，必須隨時隨地都以公平公開的態度對待市民，而不應只在某些情況下才這樣做。雖則嚴格來説，該署並沒有法律責任給予甲先生申辯的機會，但是，沒有讓甲先生就針對他本人的評論作解釋或澄清，便把「調查結果」送交其僱主，對他來説始終是不公平。此外，該署先假定甲先生的僱主已給予他解釋或澄清的機會，也反映出該署並沒有為受其行動或決定所影響的人士設想。

9. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

10. 私隱專員公署接納申訴專員的建議：

(a) 重新給予甲先生機會，以便他回應該署對他的評論；以及

(b) 制訂內部指引，確保可能受到該署批評或不利影響的人士都獲得公平的申辯機會。

“這宗個案顯示機構處事不公及沒有為他人設想”

郵政署

個案編號：OMB 2007/2760 — 通函郵寄服務
主要投訴：將沒有註明收信人姓名地址的通函郵件派送給投訴人，對他造成滋擾，又拒絕讓他選擇不收取該類郵件 — 成立



投訴內容

香港郵政通函郵寄服務（「通函服務」）方便寄件人以優惠價投寄大量沒有註明姓名地址的郵件。

2. 投訴人經常收到該類他不願意收取的郵件，感到不勝其擾。他不希望再收到該類郵件，但認為郵政署的強制性「不收取通函計劃」未能奏效。他建議實行一項「標貼計劃」：住戶只需在信箱貼上特定標貼，表示不希望收到通函郵件即可。

郵政署的回應

3. 郵政署認為該署有「法定責任」派遞各類正式投寄的郵件，而無權拒派其中任何種類的郵件。儘管如此，該署已實施強制性「不收取通函計劃」，規定寄件人必須在通函印上「不收取通函」回條，並在接到收件人的回條後，停止向他們寄出通函。

4. 郵政署認為投訴人建議的「標貼計劃」並不可行，例如要識別貼錯信箱或偽造的標貼相當困難。而且，登記及備存記錄要花不少人力物力，會增加運作成本。

本署的評論

5. 事實上，法例賦予郵政署很大的酌情權。

6. 通函郵件對於那些抗拒該類郵件的收件人而言，確實構成滋擾。儘管通函服務能為一些人帶來方便，但該署不能以此作為辯解。

7. 「不收取通函計劃」要收件人自行逐一指示寄件人停止向他們發出通函郵件，是把責任強加在收件人身上，做法不合理。此外，寄件人若不理會收件人的拒收指示，亦不會受罰，故此計劃的效用成疑。

8. 投訴人建議的「標貼計劃」值得考慮。郵政署在執行上可以十分簡單：郵差只要不把通函放進貼有標貼的信箱即可。該署其實無需為此進行登記或建立資料庫。

結論及建議

9. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。專員並建議郵政署檢討通函服務，研究有效方法，讓不欲收取通函郵件的市民可以選擇拒收。

這宗個案顯示部門沒有顧及市民的選擇權

康樂及文化事務署



個案編號：OMB 2008/4875 — 圖書館服務
投訴：沒有妥善處理使用還書箱歸還的書籍，以及無理要求投訴人賠償歸還後發現遭損壞的書籍 — 不成立

書籍歸還後發現遭損壞

投訴人某天晚上到康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某公共圖書館歸還幾本書籍雜誌。由於圖書館開放時間已過，他遂使用設於館外的還書箱歸還，當時書籍雜誌均完整無缺。

2. 其後，投訴人到另一間公共圖書館借書。然而，職員表示他有一本雜誌仍未歸還。投訴人得悉，由於該雜誌遭損壞，圖書館將其列為「未歸還」。此外，由於他未能證明有關雜誌在歸還時完整無缺，故須向康文署作賠償。投訴人最終同意賠償該雜誌的全部費用，但認為康文署的處理方法有失當之處，遂向本署投訴。

康文署處理恰當

3.　根據《圖書館規例》，圖書館資料如有遺失或遭損壞，借用人須繳付一筆由圖書館館長定下的款項，以全數補償有關損壞或損失，另加20%的附加費。

4.　圖書館職員在發現雜誌失去封面之後，已即時向當值主任報告，並盡力搜尋。此外，當值主任亦隨即指示另一名職員協助搜尋，以確定缺頁是否尚留在還書箱內，或夾在其他圖書館資料中。然而，由於失去的封面貼有條碼編號和圖書館編號，職員未能確定借閱人身份，以致無法即時致電投訴人，説明圖書館資料受損情況和了解箇中原因。其後，當投訴人借閱其他資料時，館方才確定他是有關雜誌的原本借閱人。應投訴人的要求，職員已再次搜尋雜誌缺頁，但仍無發現。

5.　本署認為，康文署職員在接到上述投訴後，已仔細研究和分析該雜誌歸還前後的情況，並向投訴人詳細解釋要求他賠償的原因，沒有證據顯示該署無理要求他賠償損壞的雜誌。事實上，在獲悉雜誌失去封面時，投訴人曾經表示願意賠償，但後來他指職員存心戲弄，結果改變初衷，拒絕賠償。

結論

6.　申訴專員認為，康文署已按照既定政策及指引處理個案，並無行政失當，這宗投訴不成立。

建議在還書箱貼上告示

7.　本署明白，還書箱是為方便借閱人在圖書館閉館時歸還資料而設。然而，當發現圖書館資料遭損壞時，借閱人往往無法提供實質證據，證明圖書館資料於使用還書箱歸還時確是完整無缺。

8.　為此，本署建議康文署考慮在還書箱貼上《圖書館規例》摘要，提示借閱人須遵守的規定，以及圖書館資料如有遺失或損壞，借閱人可能須負責賠償。

9.　申訴專員欣悉，康文署已接納上述建議。

運輸署

個案編號：OMB 2008/2502 — 非專營巴士服務
投訴：暫緩處理車輛過戶申請的行動缺乏法理依據 — 成立

投訴內容



投訴人是客運營業證持證人，曾向運輸署申請把名下兩部用作非專營巴士服務的車輛過戶予某公司。然而，申請在近三個月後仍未獲批。她向運輸署查詢後獲悉，由於該兩部車輛須由交通審裁處覆核有否違規經營非專營巴士服務，所以該署暫緩處理其過戶申請。投訴人對此感到不滿。

非專營巴士服務的規管

2. 非專營巴士服務的營運須受運輸署署長根據《道路交通條例》所規管。營辦商及有關車輛必須分別領有客運營業證及客運營業證證明書。

3. 客運營業證持證人如違反相關的法例或服務條件，運輸署會進行研訊。運輸署署長在考慮研訊報告後，可暫時吊銷、取消或更改有關的客運營業證及客運營業證證明書。

4. 客運營業證持證人可於21天內，向交通審裁處申請覆核運輸署署長的決定。

暫緩處理申請的理由

5. 運輸署發現，部分涉嫌違規經營非專營巴士服務的客運營業證持證人，會在研訊完結後而交通審裁處尚未公布裁決前，將其名下的車輛過戶，藉此逃避被暫時吊銷、取消或更改客運營業證的懲罰。

6. 為杜絕這個漏洞，運輸署決定，當持證人名下沒有其他車輛可替代承受罰則時，該署會暫緩處理其車輛的過戶申請，直至實際執行判罰為止。此項安排並獲得律政司認同。

7. 鑑於在交通審裁處完成覆核後，事涉兩部車輛的客運營業證證明書可能會被暫時吊銷，運輸署遂決定暫緩處理其過戶申請。

暫緩處理缺乏法理依據

8. 在本署的質疑下，運輸署再諮詢律政司。後者澄清，違規經營非專營巴士服務的罰則不應影響客運營業證持證人的財產權。因此，運輸署暫緩處理事涉兩部車輛過戶申請的行動，並無法理依據。換言之，縱使交通審裁處可能決定暫時吊銷該兩部車輛的客運營業證證明書，運輸署仍須如常處理車輛的過戶申請。

結論

9. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。申訴專員欣悉，運輸署隨後已糾正其失當之處，並批准投訴人兩部車輛的過戶申請。

“這宗個案顯示部門不當使用權力”

運輸署

個案編號：OMB 2008/4632 — 違例停泊單車
主要投訴：推卸責任，沒有妥善處理某公共運輸交匯處違例停泊單車的問題 — 成立



投訴內容

某私人大廈的業主委員會自二零零七年年底起，曾多次向運輸署及當區民政事務處（「民政處」）投訴，指該大廈地下的公共運輸交匯處（「交匯處」）有大量違例停泊的單車。然而，有關部門都沒有採取行動，以致問題一直未見改善。

2.　申訴專員認為，這宗投訴的對象主要是運輸署。

背景資料

3.　交匯處由大廈的發展商興建，於一九九零年代中期落成時，業權即轉讓予政府。隨後，由運輸署簽署「移交證明書」，以「使用部門」的名義從政府產業署（「產業署」）接管。根據《政府產業管理及有關事務規例》（「《產業規例》」）第344條，「使用部門」須負責管理及監察有關物業的運作及使用。

民政處的行動

4.　民政處早於二零零七年二月透過「處理違例停泊單車工作小組」，與相關部門聯繫，商討如何處理事涉交匯處的違例停泊單車問題。然而，由於運輸署拒絕承擔責任，以致問題持續。終於，民政處採取權宜措施，聯合警務處、運輸署及食物環境衞生署，展開跨部門行動，清理交匯處內違例停泊的單車。

運輸署的回應

5.　運輸署初時否認是交匯處的「使用部門」，後來才承認簽署了「移交證明書」。然而，該署仍堅持各部門應參照「維修職責表」的分工，共同承擔對交匯處的管理及維修責任。

本署的評論

6.　運輸署既然已簽署「移交證明書」，以「使用部門」的身份接管交匯處，便須按照《產業規例》負責管理交匯處。「維修職責表」僅列出各部門在**維修**責任上的分工，運輸署絕不應藉詞推卸其**管理**責任。事實上，交匯處違例停泊單車的問題曠日持久，主要是由於運輸署拒絕承擔管理／協調責任。該署對人手不足問題及本身的法律權限雖則有合理的顧慮，但理應設法解決該些問題，而非逃避。

結論及主要建議

7.　基於以上所述，申訴專員認為，對運輸署的投訴成立。

8. 申訴專員促請運輸署承擔及履行對交匯處的管理責任，並向該署提出多項建議：

(a) 與產業署釐清已由該署接管的交匯處的確實數目和地點；

(b) 制訂有關交匯處的管理守則和指引，並定期派員巡查；以及

(c) 尋求法律授權，清理在交匯處違例停泊的單車。

這宗個案顯示部門推卸責任

漁農自然護理署及效率促進組



個案編號：OMB 2007/6013；OMB 2008/0067 — 報失狗隻
主要投訴：漁農自然護理署 — 處理報失狗隻個案時粗心大意，以致誤把報失的狗隻人道毀滅，又延誤回覆投訴人 — 部分成立
效率促進組 — 沒有妥善處理關於報失狗隻的電話查詢 — 成立

信息混亂致狗隻遭人道毀滅

投訴人致電效率促進組轄下1823電話中心報失其西施狗。兩天後，她再致電電話中心，接聽的職員表示會把電話轉駁至漁農自然護理署（「漁護署」）有關職員處理。她因此誤以為隨後負責接聽漁護署熱線的職員是漁護署人員。由於隨後接聽的職員表示，捕獲狗隻後會有通知，她無須每天查詢，所以她沒有再致電電話中心跟進。在報失狗隻八天後，漁護署通知她狗隻已尋獲待領，但30分鐘後又再致電告知她狗隻已被人道毀滅。

2. 投訴人不滿電話中心職員沒有妥善處理她的查詢，又指漁護署不但處理失當，更訛稱其狗隻染上嚴重皮膚病，企圖掩飾過錯，以及延誤給予書面回覆。

效率促進組的回應

3. 效率促進組承認，最初接聽的電話中心職員確曾表示會把電話轉駁至「漁護署熱線同事」處理。其實，她指的是該中心負責接聽漁護署熱線的職員。對於引起投訴人誤會，電話中心表示歉意，但效率促進組認為職員已根據資料庫及電話系統內的資料，充分解答投訴人的查詢。

漁護署的解釋

4. 漁護署指出，有些狗隻外形相似，亦無明顯特徵，職員只能根據狗主提供的資料，以及憑個人觀察和經驗來判別。由於投訴人的西施狗沒有植入晶片，加上蝨帶和狗帶被頸毛遮蓋，該署職員未能認出牠便是投訴人報失的狗隻。

5. 其實，西施狗在報失當天下午已尋獲及送到漁護署轄下一個動物管理中心，因被扣留超過四天及無人認領而列入人道毀滅清單。但是，在安排人道毀滅那天，當值主任（「職員甲」）作最後核對時，發現牠是報失狗隻，遂把牠

從草擬的清單上刪除，並致電通知投訴人。職員甲表示，她向上司（「職員乙」）提交清單時，已指出有動物被刪除，表示不應人道毀滅。職員乙雖承認在職員甲作最後核對前已影印了她未完成的清單，並憑影印本到狗房核實準備人道毀滅的動物，但他堅稱職員甲交給他的清單上沒有狗隻被刪除。結果，投訴人的西施狗遭人道毀滅。

6. 漁護署認為，事件是個別職員溝通出現問題所致，並非現行程序有缺失。職員乙亦否認曾主動向投訴人透露狗隻染病，只不過是認同投訴人指其狗隻曾患皮膚病的説法。他又表示，當時已向投訴人清楚解釋動物管理中心是按既定程序把狗隻人道毀滅。

7. 至於被指延誤回覆投訴人，漁護署職員於發現不能在最初承諾的日期回覆投訴人後，已即時通知她。無論如何，該署已按服務承諾在一個月內給予回覆。

本署觀察所得及意見

8. 本署認為，電話中心職員在答覆查詢時，必須確保資料庫的資料正確無誤。然而，在這次事件中，隨後接聽電話的職員根本不知道狗隻在報失當天已尋回及送到動物管理中心，他只是根據尚未更新的資料回答投訴人的查詢。

9. 本署又認為，電話中心職員的表達方式的確容易引起投訴人誤會，令她以為經轉駁後接聽電話的是漁護署人員。

10. 我們不接受漁護署所稱是因為狗帶被頸毛遮蓋，以致該署職員未能確定牠便是報失的西施狗的辯解。我們認為，有關職員並無用心觀察。此外，個別職員的溝通問題只是狗隻誤遭人道毀滅的原因之一，真正的問題是該署處理報失及捕獲動物的程序欠妥善。

11. 投訴人已向本署澄清，她不滿的主要並非漁護署延誤給予書面回覆，而是該署沒有清楚交代事件的始末。因此，延誤回覆的指稱不成立。

結論

12. 基於以上所述，申訴專員認為，對效率促進組的投訴成立，而對漁護署的投訴則部分成立。不過，本署同意，投訴人若遵照法例規定為狗隻領取牌照及植入晶片，事件當可避免。

建議

13. 申訴專員向漁護署及效率促進組提出多項建議，包括：

漁護署

(a) 澄清現行動物管理中心職員的工作範圍及程序，並要求職員切實執行部門指引；

(b) 為所有進入動物管理中心的動物拍照並把資料存入電腦，方便職員查閱；

(c) 加強向狗主宣傳為狗隻植入晶片的重要性；

漁護署及效率促進組

(d) 重新檢討電話中心在處理市民關於報失動物的查詢方面的角色；

(e) 漁護署應盡快把回覆市民報失動物個案的資料通知電話中心，以便更新記錄；以及

(f) 如需要把來電轉駁至「負責接聽漁護署熱線的同事」，電話中心職員須向來電者說明隨後接聽的仍是該中心職員，並非漁護署人員。

這宗個案顯示部門辦事程序不妥

醫院管理局及社會福利署

個案編號：OMB 2008/6002-6003 — 傷殘津貼
主要投訴：醫院管理局 — 把先前已被評定為永久傷殘的投訴人改為須每三年再接受覆檢，做法不合理 — 成立
社會福利署 — 審批投訴人的傷殘津貼申請時盲從醫生的建議 — 成立



投訴內容

投訴人自二零零六年起領取社會福利署（「社署」）的「普通傷殘津貼」。由於醫院管理局（「醫管局」）的醫生將他評定為「永久失去視力」，因此社署批准他可永久領取津貼，以後無須覆檢。

2. 二零零八年，他向社署申請「高額傷殘津貼」*，因此須重新接受醫療評估。社署根據新的醫療評估結果拒絕他的申請。他仍可繼續領取「普通傷殘津貼」，但以後卻須每三年接受覆檢。他認為，該署無理更改他領取津貼的資格。

醫管局的回應

3. 就投訴人的「普通」及「高額」傷殘津貼申請，負責評估的兩位醫生對於他的視力復原機會有不同看法。第一位醫生評定他一隻眼只有小量視力而另一隻眼失明，故推薦他永久符合資格領取「普通傷殘津貼」。然而，不足兩年後，第二位醫生認為他並非完全失明，而且隨着科技進步可能有復原機會，所以只合資格領取「普通傷殘津貼」，並須定期覆檢。

4. 其後，當投訴人再次申請「高額傷殘津貼」時，醫生認為他的眼疾惡化，而精神健康亦因領取津貼的資格有變而受影響，因此建議恢復他永久領取「普通傷殘津貼」的資格。

*「高額傷殘津貼」是為「嚴重殘疾」及日常生活需要他人不斷照顧的人士而設。

社署的回應

5.　社署解釋，該署職員缺乏專業知識去質疑醫生的決定，因此定會根據醫療評估結果審批申請。假如每次醫療評估的結果有不同都要向醫生查詢，則不但會加重職員及醫生的工作量，更會延誤發放津貼。

本署觀察所得及意見

6.　科技進步固然可能令某些疾病有可治癒的機會，但醫管局並無指引訂明哪些「嚴重殘疾」是屬於將來有可能治癒的類別。結果，不同醫生各自決定何時引用這個概念，以致前後的醫療評估不一致。該局亦未能具體解釋，為何科技進步這個概念不適用於投訴人第二次申請高額傷殘津貼時的醫療評估。

7.　因此，申訴專員認為對醫管局的投訴成立。

8.　社署沒有盡其作為傷殘津貼計劃管理人及審批者的責任，並以職員缺乏專業知識和避免影響工作效率為藉口，盲目遵從醫生的建議。因此，對社署的投訴亦成立。

建議

9.　申訴專員建議，醫管局及社署必須認真檢討在傷殘津貼審批工作上的紕漏，尤其是他們隨意和不負責任的態度。

這宗個案顯示部門審批申請時前後不一致及不負責任的態度

懲教署

個案編號：OMB 2009/0071 — 在囚人士福利
投訴：沒有理會某在囚人士對室溫過低的投訴 — 成立

投訴內容



投訴人在懲教署轄下某精神病治療中心接受治療期間，曾被單獨囚禁在保護室數天。他向職員訴說感到寒冷，但職員未予理會。

懲教署的回應

2.　由於投訴人的精神狀況不穩定，當值職員遂按照醫生指示，把他囚禁在沒有窗戶的保護室，而他當時穿着囚衣和外套。鑑於空調系統設定為攝氏26度，職員認為他應該不會覺得冷。

本署觀察所得及意見

3. 當天的室外溫度降至攝氏15度。雖然空調系統設定為攝氏26度，但其實該系統並無暖氣功能，因此當時的室溫相信與室外溫度差別不大。投訴人感到寒冷，亦不足為奇。

4. 因此，申訴專員認為投訴成立。

5. 懲教署已同意提升所有保護室空調系統的功能，以維持合適的室溫。

> **這宗個案顯示部門對在囚人士照顧不足**

附件 15

關於《公開資料守則》的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

地政總署

個案編號：OMB 2009/2408(I) — 發放文件

投訴：無理拒絕向投訴人發放其父親就轉讓土地牌照及屋宇牌照所簽訂的文件副本 — 部分成立

投訴內容

投訴人向地政總署索取下列文件的副本，但遭拒絕：

(a) 其父親的土地牌照；

(b) 甲先生獲轉讓事涉土地之後的土地牌照；以及

(c) 上述兩人所簽訂的臨時屋宇牌照轉讓保證書。

公開資料守則

2. 根據《公開資料守則》(「《守則》」)，政府部門應向市民提供其管有的資料，除非資料屬《守則》第2部所述範疇，例如是部門為第三者保存或是由第三者提供，或涉及個人私隱。

本署調查所得

投訴人父親的土地牌照副本

3. 地政總署拒絕向投訴人提供其父親的土地牌照副本，所持理由為「文件已被撤銷，並宣布無效」。然而，由於這並非《守則》第2部所列的拒絕理由，故該署的決定並不恰當。其後，該署得悉「個人資料」只適用於在世人士。鑑於投訴人的父親已離世，而投訴人是其最近親，是可獲披露資料的「合適人士」，因此該署最終決定向他發放土地牌照的副本。

第三者的土地牌照副本

4. 為保障他人私隱，地政總署拒絕向投訴人提供甲先生的土地牌照副本，並無不當。然而，該署並沒有按《守則》的要求向投訴人詳細解釋，實有未盡善之處。

轉讓保證書的副本

5. 轉讓保證書載有投訴人父親和甲先生的個人資料。地政總署最初以保障私隱為理由，拒絕向投訴人提供保證書的副本。然而，「個人資料」只適用於在世人士，而兩名簽署人早已離世，故保證書上的資料已不再屬「個人資料」的範疇。再者，保證書內有關甲先生的資料有限，披露文件應不會侵犯其近親的私隱，該署於是決定提供保證書的副本給投訴人。由此可見，地政總署初時並沒有仔細分析投訴人的要求。

結論及建議

6.　事件反映地政總署對《守則》的認識不足。該署雖然最終決定向投訴人發放其父親的土地牌照和轉讓保證書的副本，但已造成延誤。此外，該署最初拒絕發放資料時，亦沒有提供恰當的解釋。

7.　基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。他並建議地政總署加強有關《守則》的職員培訓。

這宗個案顯示部門對政策一知半解

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2008/5141(I) — 公開資料
主要投訴：無理拒絕披露合格食物樣本中的三聚氰胺含量 — 成立

要求被拒絕

投訴人按照《公開資料守則》(「《守則》」)填妥表格，要求食物環境衞生署(「食環署」)提供於某段期間內經測試合格的食物樣本中的三聚氰胺含量，但該署以「避免引起公眾混淆及不必要的疑慮」為理由，拒絕其要求。

可拒絕披露的資料

2.　《守則》規定，政府部門應慣常地或按要求提供資料，除非該等資料屬於《守則》第2部所列明可以拒絕披露的16個範疇，例如防務及保安、法律訴訟程序、第三者資料等。

食環署拒絕的理由

3.　食環署自二零零八年九月開始化驗食物樣本中的三聚氰胺含量，並在網上公布化驗結果，但只會標明不合格樣本中的三聚氰胺含量，而合格的樣本則一概列為「合格」，不會註明驗出的三聚氰胺含量。

4.　食環署解釋，公布合格食物樣本中的三聚氰胺含量，或會令市民產生疑慮，誤以為那些食物亦不安全（因為含有三聚氰胺），以致對食品製造業造成不必要的影響，業界亦可能因此控告政府，要求賠償損失。由於這些資料「與引致或已可能引致法律訴訟程序的調查有關」，故屬於《守則》第2部第2.6(c)段列明可以拒絕披露的資料。

讓市民掌握資料作適當選擇

5.　本署認為，消費者掌握了各種食品內的三聚氰胺含量，可自行作適當選擇，而食品生產商為免銷量下降，亦會調整生產方式或售價，以吸引市民惠顧。食環署無須因擔心會引起公眾疑慮或影響市場運作，而不向市民公布資料。

無須擔憂

6.　食環署只須在網頁公布三聚氰胺含量時聲明相關食物樣本經測試合格，並有真憑實據支持，便不必擔心會引致法律責任。至於《守則》第2.6(c)段的解釋，鑑於該署根本不會考慮檢控合格樣本的食品生產商，因此，引用有關條文拒絕披露資料的理由十分牽強，令人難以信服。

結論及建議

7.　申訴專員認為這宗投訴成立。

8.　這宗個案反映食環署人員對《守則》一知半解。本署建議該署盡快發放有關資料給投訴人，並為屬下職員提供更多關於《守則》的培訓。

“這宗個案顯示部門對政策認識不足”

左右兩邊的垂直線哪一條較長？

統計圖表

表 1

個案數字

	報告年度 #				
	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10
(A) 接到的查詢	**14,633**	**15,626**	**12,169**	**14,005**	**13,789**
(B) 接到的投訴@	**4,266**	**5,606**	**4,987**	**5,386[853]**	**4,803[393]**
(C) 由上年度轉入的投訴	**719**	**676**	**942**	**1,285**	**970**
(D) 重新查訊的個案Σ	**-**	**-**	**-**	**-**	**96**
(E) 須處理的投訴 = (B) + (C) + (D)	**4,985**	**6,282**	**5,929**	**6,671**	**5,869**
(F) 已處理並終結的投訴	**4,309**	**5,340**	**4,644**	**5,701[1,225]**	**4,775[402]**
(i) 跟進的投訴	**1,825**	**1,716**	**1,977**	**2,684[411]**	**2,215[302]**
初步查訊後終結的投訴	**1,758**	**1,643**	**1,938**	**2,437[224]**	**2,086[302]**
轉介被投訴部門／機構回覆後終結（「現處計劃」）	185	143	81	148	236
提供協助／作出澄清後終結	1,573	1,500	1,857	2,289[224]	1,850[302]
全面調查後終結的投訴	**55**	**71**	**38**	**247[187]**	**126**
- 投訴已撤回／中止調查	2	0	1	1	0
- 成立	13	15	9	21	32
- 部分成立	14	16	13	171[161]	38
- 不成立	26	39	14	20[1]	51
- 未有定論^	0	0	0	0	0
- 投訴不成立，但機構另有失當之處	0	1	1	34[25]	5
調解後終結的投訴	**12**	**2(6*)**	**1(3*)**	**0(0*)**	**3(1*)**
(ii) 評審後決定不受理的投訴	**1,113**	**2,385**	**1,246**	**1,108[100]**	**1,114[45]**
- 受條文所限不得調查	351	394	375	477[76]	418[20]
- 不在本署職權範圍內	762	1,991	871	631[24]	696[25]
(iii) 不予跟進的投訴	**1,371**	**1,239**	**1,421**	**1,909[714]**	**1,446[55]**
- 中止調查	137	57	436	110[38]	71[6]
- 投訴已撤回	147	164	157	245	218[3]
- 不予繼續處理@	1,087	1,018	828	1,554[676]	1,157[46]
(G) 已終結的投訴的百分比 = (F) ÷ (E)	**86%**	**85%**	**78.3%**	**85.5%**	**81.4%**
(H) 轉撥下年度的個案總數 = (E) - (F)	**676**	**942**	**1,285**	**970**	**1,094**
(I) 已完成的主動調查數目	**4**	**4**	**4**	**6**	**7**
(J) 已擬備的主動調查審研報告數目	**6**	**5**	**2**	**4**	**8**

自每年4月1日至翌年3月31日。
@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」，請參閱「用語詞彙」。
Σ 包括在上年度因無法跟進而終結，但其後在本年度成為可以跟進而重新展開查訊的個案，以及本署同意覆檢並展開全面調查的個案（2009/10年度前並無劃分此類數據）。
^ 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。
* 本署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目（2006/07年度前並無劃分此類數據）。
[ ] 表示同類主題投訴個案的數目（2008/09年度前並無劃分此類數據）。

表 2 及 表 3

表 2 接到的查詢／投訴數目

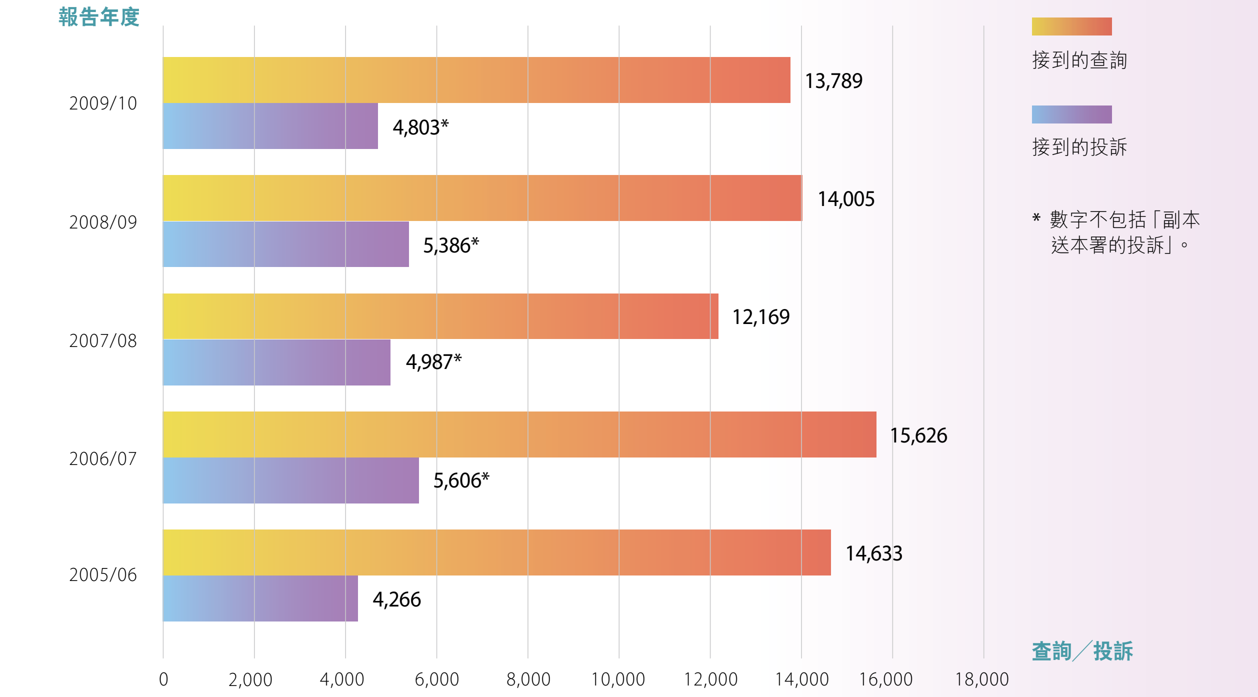


表 3 跟進的投訴個案：最多人投訴的十個機構

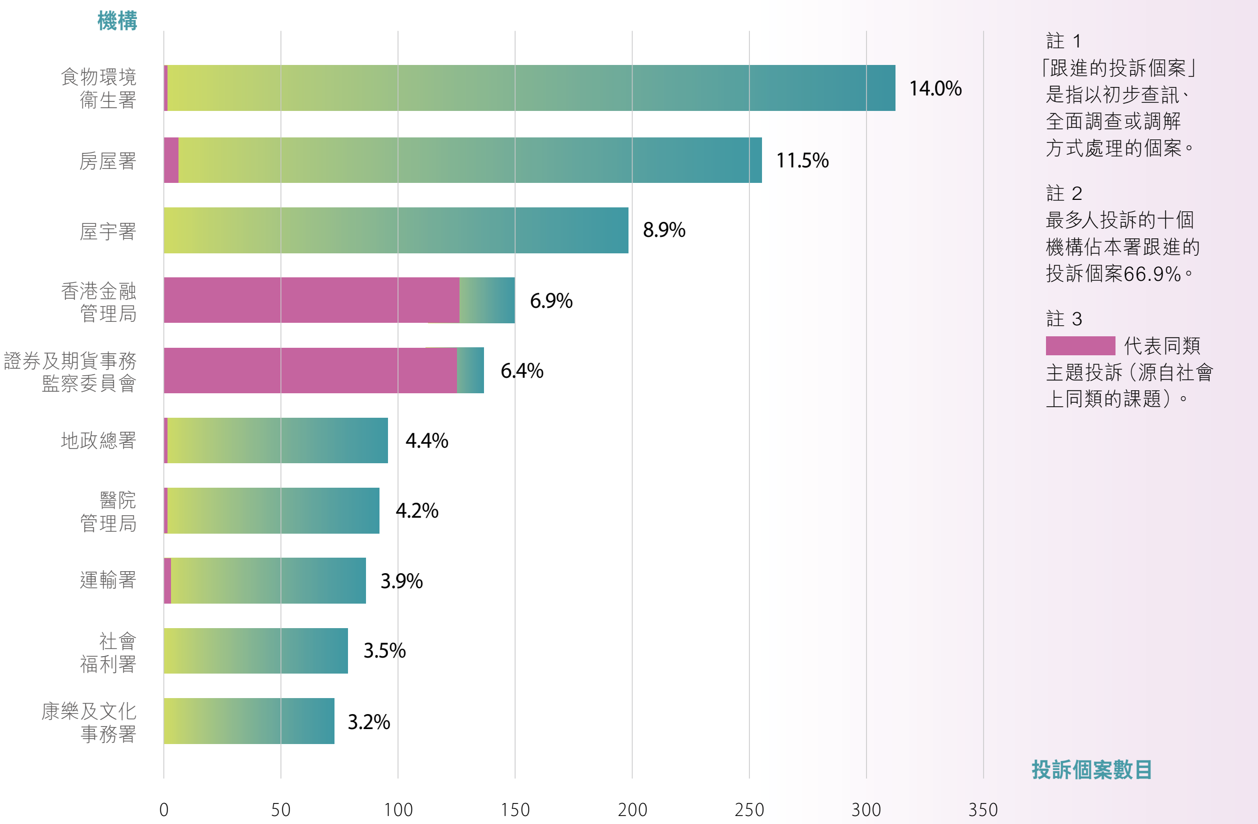


表 4
查詢／投訴的分布情況

機 構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	252	116
九廣鐵路公司	1	2
土木工程拓展署	15	15
土地註冊處	10	8
工業貿易署	6	2
公司註冊處	6	11
水務署	172	114
司法機構政務長	143	56
市區重建局	26	16
平等機會委員會	25	12
民政事務總署	122	124
民航處	3	8
民眾安全服務處	0	2
立法會秘書處	2	2
地政總署	252	208
行政長官辦公室總務室	6	8
房屋署	692	456
法律援助署	170	67
知識產權署	2	2
社會福利署	404	170
屋宇署	381	282
建築署	16	10
律政司	36	21
政府化驗所	0	1
政府物流服務署	6	7
政府飛行服務隊	1	0
政府產業署	7	5
政府統計處	4	6
政府新聞處	1	1
政府總部 — 工商及科技局	1	0
政府總部 — 公務員事務局	24	28

機 構	查詢數目	投訴數目
政府總部 — 民政事務局	1	10
政府總部 — 保安局	4	5
政府總部 — 政制及內地事務局	5	4
政府總部 — 政制事務局	2	0
政府總部 — 政務司司長辦公室	45	25
政府總部 — 食物及衞生局	2	0
政府總部 — 財政司司長私人辦公室	1	1
政府總部 — 財政司司長辦公室	3	3
政府總部 — 財經事務及庫務局	10	12
政府總部 — 商務及經濟發展局	5	17
政府總部 — 教育局	137	70
政府總部 — 勞工及福利局	7	9
政府總部 — 發展局	5	8
政府總部 — 經濟發展及勞工局	1	0
政府總部 — 運輸及房屋局	2	14
政府總部 — 環境局	2	1
食物環境衞生署	692	475
香港天文台	3	2
香港考試及評核局	55	51
香港房屋協會	49	40
香港房屋委員會	36	10
香港金融管理局	40	172
香港海關	42	18
香港電台	7	5
香港藝術發展局	1	0
個人資料私隱專員	23	23
差餉物業估價署	26	17
庫務署	7	2
消防處	41	32
海事處	18	10
破產管理署	40	20
康樂及文化事務署	160	134
強制性公積金計劃管理局	75	24
教育署	1	0
規劃署	11	17

表4 查詢／投訴的分布情況

機 構	查詢數目	投訴數目
勞工處	132	75
渠務署	23	25
稅務局	90	57
郵政署	113	71
路政署	44	45
運輸署	201	176
電訊管理局	44	22
僱員再培訓局	29	19
漁農自然護理署	47	39
審計署	2	1
影視及娛樂事務管理處	4	7
學生資助辦事處	91	70
機場管理局	5	5
機電工程署	34	30
選舉事務處	2	0
衞生署	78	61
環境保護署	66	51
職業訓練局	24	18
醫院管理局	472	238
醫療輔助隊	1	1
懲教署	36	136
證券及期貨事務監察委員會	25	155
合計	**5,908**	**4,293**

註 1. 表1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是13,789宗及4,803宗。這兩項數字與表4的數字有差別，是因為：
- 涉及多於一個機構的查詢／投訴，會分別計入各有關機構的統計數字內。
- 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字，並無列入本表內。

註 2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本表內。

表5、表6及表7

表5 投訴個案的性質

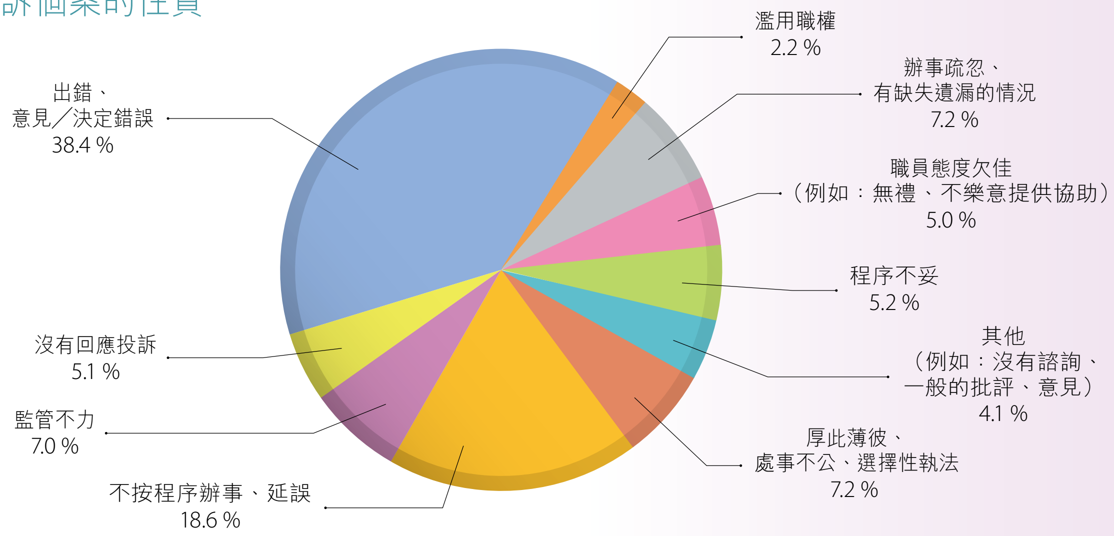


表6 已終結的投訴個案分類：4,775宗

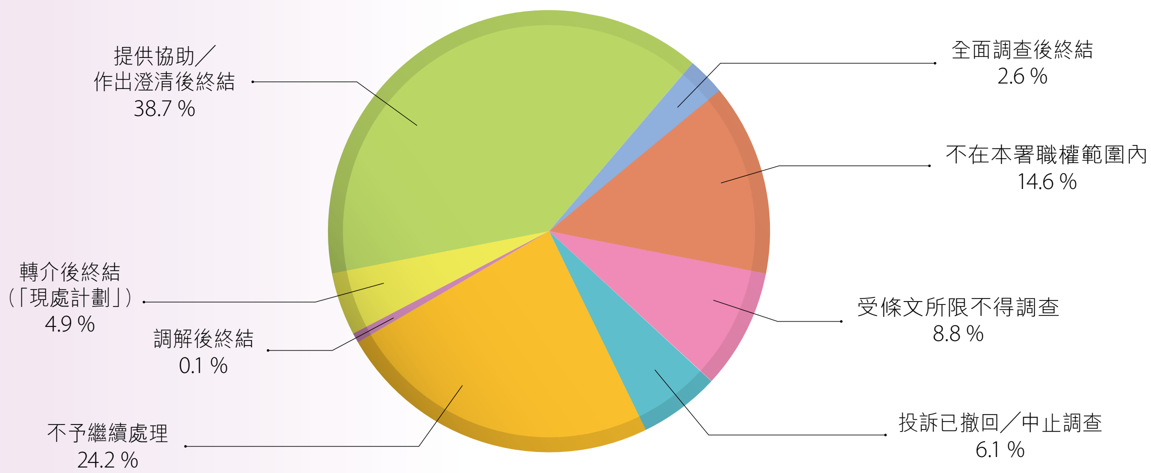


表7 經全面調查後終結的投訴個案結果：126宗

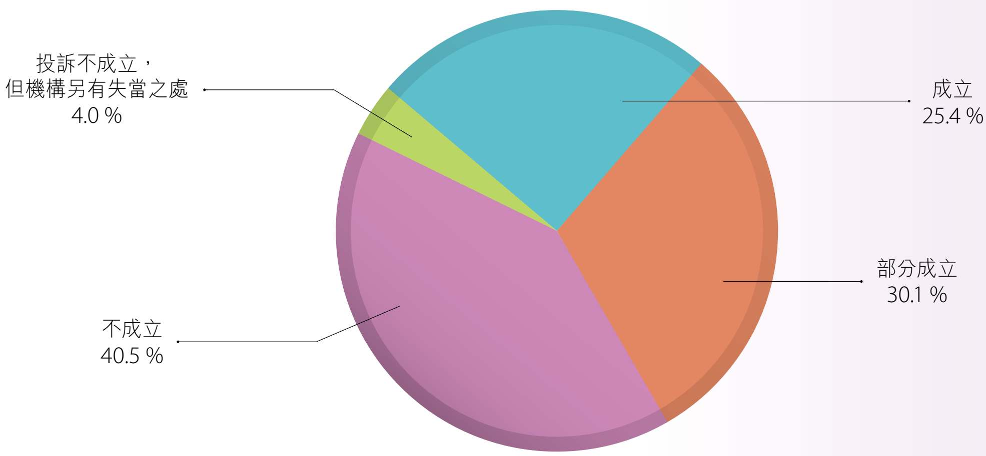


表 8

以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	31	12 (39%)	19 (61%)		6
土木工程拓展署	7		7 (100%)		
土地註冊處	1		1 (100%)		
工業貿易署	1		1 (100%)		
公司註冊處	5		5 (100%)		
水務署	46	11 (24%)	31 (67%)	4 (9%)	5
司法機構政務長	16	7 (44%)	9 (56%)		2
市區重建局	1		1 (100%)		
平等機會委員會	2		2 (100%)		
民政事務總署	50	18 (36%)	30 (60%)	2 (4%)	7
民航處	2		2 (100%)		
地政總署	74	23 (31%)	51 (69%)		13
行政長官辦公室總務室	4		4 (100%)		
並無註明	2	1 (50%)	1 (50%)		
房屋署	215	27 (13%)	187 (87%)	1 (0%)	14
法律援助署	15	2 (13%)	13 (87%)		1
社會福利署	55	11 (20%)	44 (80%)		4
屋宇署	201	58 (29%)	133 (66%)	10 (5%)	8
建築署	1		1 (100%)		
律政司	2	1 (50%)	1 (50%)		
政府物流服務署	1	1 (100%)			2
政府統計處	1		1 (100%)		
政府總部					
- 公務員事務局	2	1 (50%)	1 (50%)		
- 民政事務局	5	3 (60%)	2 (40%)		5
- 保安局	4	2 (50%)	2 (50%)		
- 政制及內地事務局	1		1 (100%)		
- 政務司司長辦公室	14	8 (57%)	6 (43%)		
- 食物及衛生局	1		1 (100%)		
- 財政司司長辦公室	1		1 (100%)		

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
- 財經事務及庫務局	4		4 (100%)		
- 商務及經濟發展局	2		2 (100%)		
- 教育局	20	5 (25%)	15 (75%)		3
- 勞工及福利局	1		1 (100%)		
- 發展局	2		2 (100%)		
- 運輸及房屋局	7	1 (14%)	6 (86%)		
食物環境衞生署	264	82 (31%)	168 (64%)	14 (5%)	21
香港考試及評核局	17	4 (24%)	13 (76%)		4
香港房屋協會	15	1 (6.7%)	13 (86.6%)	1 (6.7%)	
香港房屋委員會	2		2 (100%)		
香港金融管理局	151	1 (1%)	150 (99%)		
香港海關	6		6 (100%)		
香港警務處	1		1 (100%)		
香港藝術發展局	1	1 (100%)			1
香港體育學院有限公司	1		1 (100%)		
個人資料私隱專員	5	3 (60%)	2 (40%)		
差餉物業估價署	3	1 (33%)	2 (67%)		1
消防處	11	1 (9%)	10 (91%)		1
破產管理署	4	1 (25%)	3 (75%)		
康樂及文化事務署	66	25 (37.8%)	36 (54.6%)	5 (7.6%)	18
強制性公積金計劃管理局	8	3 (37.5%)	5 (62.5%)		
規劃署	5	1 (20%)	4 (80%)		
勞工處	13	5 (38%)	8 (62%)		3
渠務署	7		7 (100%)		
稅務局	15		15 (100%)		
郵政署	21	11 (52%)	10 (48%)		5
路政署	13		13 (100%)		
運輸署	67	13 (19%)	54 (81%)		5
電訊管理局	13	4 (31%)	9 (69%)		4
僱員再培訓局	3	1 (33%)	2 (67%)		
漁農自然護理署	27	6 (22%)	20 (74%)	1 (4%)	6
影視及娛樂事務管理處	5	1 (20%)	4 (80%)		1
學生資助辦事處	17	5 (29%)	12 (71%)		3
機電工程署	10	4 (40%)	6 (60%)		
衞生署	19	6 (32%)	13 (68%)		1
環境保護署	18	2 (11%)	16 (89%)		

表 8　以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
職業訓練局	6	3 (50%)	3 (50%)		3
醫院管理局	70	25 (35.7%)	39 (55.7%)	6 (8.6%)	11
醫療輔助隊	1	1 (100%)			3
懲教署	27	7 (26%)	20 (74%)		3
證券及期貨事務監察委員會	141		141 (100%)		
合計	**1,850**	**410**	**1,396**	**44**	**164**

註 1：《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本表內。

表 9

終結投訴個案所需的時間

終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10
少於 1 個月	56.4%	64.7%	49.7%	46.6%	46.4%
1 至 3 個月	15.4%	11.6%	18.4%	25.9%	18.9%
3 至 6 個月	26.2%	22.3%	30.4%	26.0%	33.1%
6 至 9 個月	1.3%	0.8%	0.9%	0.8%	0.5%
9 至 12 個月	0.3%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%
超過 12 個月	0.4%	0.1%	0.2%	0.4%	0.7%
投訴個案合計	**4,309**	**5,340**	**4,644**	**5,701**	**4,775**

以全面調查及其他方式終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10
全面調查後終結的投訴個案					
少於 3 個月	3.6%	0.0%	0.0%	10.9%	0.8%
3 至 6 個月	23.7%	36.6%	23.6%	73.7%	54.0%
6 至 9 個月	32.7%	22.5%	21.1%	4.4%	11.9%
9 至 12 個月	21.8%	32.4%	34.2%	5.3%	7.9%
超過 12 個月	18.2%	8.5%	21.0%	5.7%	25.4%
投訴個案數目	**55**	**71**	**38**	**247**	**126**
以其他方式終結的投訴個案					
少於 1 個月	57.1%	65.6%	50.1%	48.7%	47.7%
1 至 3 個月	15.6%	11.7%	18.6%	26.6%	19.3%
3 至 6 個月	26.3%	22.1%	30.4%	23.9%	32.6%
6 至 9 個月	0.9%	0.5%	0.7%	0.6%	0.2%
9 至 12 個月	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%	0.2%
超過 12 個月	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%
投訴個案數目	**4,254**	**5,269**	**4,606**	**5,454**	**4,649**

申訴專員

財務報表

截至

二零一零年三月三十一日止年度

獨立核數師報告
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》在香港成立）

本核數師已審核載於第3至17頁申訴專員的財務報表，該等財務報表包括於二零一零年三月三十一日的資產負債表，連同截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表及現金流量表，以及主要會計政策概要及其他附註說明。

申訴專員對財務報表的責任

申訴專員負責根據香港會計師公會頒布的香港財務報告準則，編製及真實而公平地列報該等財務報表。這責任包括設計、實施及維護與編製及真實而公平地列報財務報表相關的內部控制，以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述；選擇及應用適當的會計政策；以按情況作出合理的會計估計。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審核對該等財務報表作出意見，並按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此之外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告書的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已按照香港會計師公會頒布的香港核數準則進行審核。這些準則要求我們須遵守道德規範，並規劃及執行審核，以合理確定此等財務報表是否不存有任何重大錯誤陳述。

審核涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及所披露資料的審核憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存有重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與有關機構在編製及真實而公平地列報財務報表時相關的內部控制，以設計適當的審核程序，但並非為對有關機構的內部控制的有效性發表意見。審核亦包括評價申訴專員所採用的會計政策的合適性及所作出的會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審核憑證是充足和適當地為我們的審核意見提供基礎。

獨立核數師報告(續)
致申訴專員

(根據《申訴專員條例》在香港成立)

意見

我們認為，該等財務報表已根據香港財務報告準則真實而公平地反映申訴專員於二零一零年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。



畢馬威會計師事務所
執業會計師
香港 中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二零一零年五月十九日

收支結算表
截至二零一零年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2010	2009
收入			
政府資助金	3	$ 90,051,657	$ 89,037,000
政府資助金之攤銷	3	2,965,040	2,965,040
銀行存款之利息收入		5,557,731	8,615,545
其他收入		2,291	2,754
		$ 98,576,719	$ 100,620,339
支出			
營運開支	4	(75,871,436)	(72,526,680)
年度盈餘		$ 22,705,283	$ 28,093,659

全面收益表
截至二零一零年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，故此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第7至17頁之附註為本財務報表的整體部分。

資產負債表
於二零一零年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2010	2009
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	$ 18,609,140	$ 19,932,604
預付營運租賃	8	63,625,076	65,019,296
		$ 82,234,216	$ 84,951,900
流動資產			
按金及預付款項		$ 700,737	$ 797,562
應收利息		1,606,153	3,632,164
三個月以上到期之定期存款		275,609,000	244,193,000
現金及現金等價物	9	5,077,773	13,174,601
		$ 282,993,663	$ 261,797,327
資產總額		$ 365,227,879	$ 346,749,227
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 — 非流動部分	10	$ 3,383,900	$ 3,432,868
政府資助金 — 非流動部分	3	76,877,401	79,842,441
		$ 80,261,301	$ 83,275,309
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 1,857,474	$ 1,611,944
應付約滿酬金 — 流動部分	10	3,948,314	5,406,467
政府資助金 — 流動部分	3	2,965,040	2,965,040
		$ 8,770,828	$ 9,983,451
負債總額		$ 89,032,129	$ 93,258,760
資金			
累計資金		$ 276,195,750	$ 253,490,467
資金及負債總額		$ 365,227,879	$ 346,749,227

申訴專員已於二零一零年五月十九日批准並授權公布本財務報表。



) 申訴專員

第7至17頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表
截至二零一零年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

於二零零八年四月一日	$ 225,396,808
年度盈餘	28,093,659
於二零零九年三月三十一日	$ 253,490,467
於二零零九年四月一日	$ 253,490,467
年度盈餘	22,705,283
於二零一零年三月三十一日	$ 276,195,750

現金流量表
截至二零一零年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2010	2009
營運活動			
年度盈餘		$ 22,705,283	$ 28,093,659
調整：			
- 利息收入		(5,557,731)	(8,615,545)
- 折舊		2,482,228	2,188,980
- 預付營運租賃之攤銷		1,394,220	1,394,220
- 政府資助金之攤銷		(2,965,040)	(2,965,040)
- 註銷物業、機器及設備之(得益)／損失		(1,790)	4,431
營運資金變動前之營運盈餘		$ 18,057,170	$ 20,100,705
按金及預付款項增加／(減少)		96,825	(4,295)
其他應付款項及應計費用增加／(減少)		245,530	(2,063,995)
應付約滿酬金(減少)／增加		(1,507,121)	2,439,146
營運活動產生之現金淨額		$ 16,892,404	$ 20,471,561
投資活動			
收取利息		$ 7,583,742	$ 9,474,279
購置物業、機器及設備付款		(1,158,818)	(1,133,186)
原定三個月以上到期之銀行存款增加		(31,416,000)	(19,987,000)
出售物業、機器及設備所得款項		1,844	5,768
投資活動運用之現金淨額		$ (24,989,232)	$ (11,640,139)
現金及現金等價物淨(減少)／增加		$ (8,096,828)	$ 8,831,422
年度開始時之現金及現金等價物	9	13,174,601	4,343,179
年度結束時之現金及現金等價物	9	$ 5,077,773	$ 13,174,601

第7至17頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

(除另有註明者外，所有數額均以港元為單位)

1 申訴專員的概況

申訴專員於二零零一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。
申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的香港財務報告準則（此統稱包括適用的個別香港財務報告準則、香港會計準則及詮釋），以及香港公認會計準則而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布一項新訂財務報告準則、多項修訂準則及新詮釋。這些準則及詮釋在申訴專員當前的會計期間首次生效。當中的一項修訂，即香港會計準則第1號（二零零七年修訂）「財務報表的呈報」與申訴專員的財務報表有關。採納該等新訂及修訂的財務報告準則，並沒有對申訴專員截至二零零九年三月三十一日及二零一零年三月三十一日止年度之財務報表造成重大影響。

申訴專員沒有採納任何在當前的會計期間尚未生效的新準則或詮釋（參見附註15）。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表是以歷史成本作為計量基準而編製的。

在編製符合香港財務報告準則的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

2 主要會計政策（續）

(b) 財務報表編製基準（續）

管理層會不斷修訂各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

(c) 物業、機器及設備與折舊

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後記入資產負債表內（參見附註2(e)）。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有）後，按預計可用年限以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

租賃物業裝修	10年
建築物	40年
辦公室設備	5年
辦公室傢具	5年
電腦設備	4年
車輛	5年

資產的可使用年限及其剩餘價值（如有）會每年檢討。

報廢或出售任何物業、機器及設備所產生的損益以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並於報廢或出售日在收支結算表內確認入帳。

(d) 租賃資產

(i) 申訴專員的租賃資產分類

對於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會分類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會分類為經營租賃。

(ii) 經營租賃費用

假如申訴專員透過經營租賃使用其他資產，則根據租賃作出的付款會在租賃期所涵蓋的會計年度內，以等額分期在收支結算表內列支，除非另有基準更能代表源自租賃使用該資產的利益模式。經營租賃所涉及的優惠，均在損益帳中確認為租賃淨付款總額的組成部分。或有租金會在產生時的會計年度內的損益帳中列支。

2 主要會計政策（續）

(e) 資產減值

管理層在每個資產負債表日參考內部和外來的信息，以確定物業、機器及設備會否出現減值跡象，或是以往確認入帳的減值虧損不再存在或已經減少。

假如出現減值跡象，便會估計物業、機器及設備的可收回數額。當資產的帳面金額高於可收回數額時，便會確認減值虧損。

(i) 可收回數額的計算方法

物業、機器及設備的可收回數額是出售淨值及使用值兩者中的較高者。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除税前折讓率折讓至現值，而該折讓率應是反映市場當時所評估的貨幣時間價值和該資產的獨有風險。若物業、機器及設備所產生的現金流入基本上不獨立於其他資產所產生的現金流入，其可收回數額便取決於可獨立地產生現金流入的最小資產組合（即一個現金產生單位）。

(ii) 資產減值虧損的撥回

假如用以釐定可收回數額的估計基準出現變化，有關的減值虧損便會撥回。

資產減值虧損的撥回額不會超過資產的帳面價值在往年並無減值虧損而釐定的資產帳面值。減值虧損的撥回在確認撥回的年度內計入收支結算表。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。如果貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費以及申訴專員提供的非金錢性福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項，而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金作出的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

2 主要會計政策（續）

(h) 準備及或有負債

假如申訴專員須就已發生的事件承擔法律或推定義務，而履行該義務預期會導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債計提準備。如果貨幣時間價值重大，則準備會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎會否發生某宗或多宗未來事件才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(i) 政府補助金

於有理由確信政府補助金將會收取，而申訴專員將會符合各項附帶條件時，該筆補助金便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的補助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的補助金會從資產的帳面金額扣減，並隨後以遞減折舊支出方式按資產的可使用年限在收支結算表內實際確認入帳。

(j) 收入確認

倘若有經濟效益的資源可能流入申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計量時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金
政府資助金根據附註2(i)按應計制入帳。

(ii) 利息收入
利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入
其他收入按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(k) 關聯人士

就本財務報表而言，在下述情況下，另一方人士會被視為申訴專員的關聯人士：

(i) 另一方人士有能力直接或間接透過一個或多個中介人，控制或共同控制申訴專員，或對申訴專員的財務及營運決策發揮重大影響力；

(ii) 申訴專員及另一方人士受到共同的控制；

(iii) 另一方人士是申訴專員的主要管理層成員；或申訴專員的父母；或另一方人士的直系親屬；或受該人士控制或共同控制，或對該人士有重大影響力的實體；

(iv) 該另一方人士是第(i)項所述人士的直系親屬；或受該人士控制或共同控制，或對該人士有重大影響力的實體；或

(v) 另一方人士為終止受僱後福利計劃，而該計劃是為申訴專員的僱員或任何作為申訴專員關聯人士的實體而設立的。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，會影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金╱政府資助金之攤銷

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。政府資助金之攤銷是政府撥款作為預付營運租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用，按租約期或資產的可使用年期（分別估計為54年、40年及10年）以直線法計算確認為資助金收入。

	2010	*2009*
政府資助金	$ 79,842,441	$ 82,807,481
政府資助金之流動部分	(2,965,040)	(2,965,040)
	$ 76,877,401	$ 79,842,441

4 營運開支

	2010	2009
職員福利支出（附註5）	$ 65,472,567	$ 63,554,087
物業、機器及設備折舊	2,482,228	2,188,980
差餉及管理費	2,145,876	2,099,276
預付營運租賃之攤銷	1,394,220	1,394,220
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	50,000	46,000
宣傳短片開支	1,312,576	-
其他開支	2,922,769	3,152,917
	$ 75,871,436	$ 72,526,680

5 職員福利支出

	2010	2009
薪金及津貼	$ 57,638,893	$ 55,571,298
約滿酬金	5,275,472	5,783,584
退休保障開支－強積金計劃	1,210,587	1,119,384
未放取之年假	336,395	79,909
其他職員福利支出	1,011,220	999,912
	$ 65,472,567	$ 63,554,087

6 主要管理層薪酬

	2010	2009
短期職員福利	$ 12,148,098	$ 11,583,458
聘用期結束後福利	1,657,971	1,595,352
	$ 13,806,069	$ 13,178,810

7 物業、機器及設備

	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：							
於2008年4月1日	$16,800,000	$11,549,080	$ 71,823	$ 512,531	$ 1,526,215	$ 1	$30,459,650
增添	-	22,755	380,409	194,744	535,278	-	1,133,186
註銷	-	-	(9,454)	(3,500)	(885)	-	(13,839)
於2009年3月31日	$16,800,000	$11,571,835	$ 442,778	$ 703,775	$ 2,060,608	$ 1	$31,578,997
累計折舊：							
於2008年4月1日	$ 2,542,438	$ 6,417,889	$ 8,263	$ 98,901	$ 393,562	$ -	$ 9,461,053
該年折舊	420,000	1,156,554	43,187	121,495	447,744	-	2,188,980
註銷後撥回	-	-	(1,668)	(1,487)	(485)	-	(3,640)
於2009年3月31日	$ 2,962,438	$ 7,574,443	$ 49,782	$ 218,909	$ 840,821	$ -	$11,646,393
帳面淨值：							
於2009年3月31日	$13,837,562	$ 3,997,392	$ 392,996	$ 484,866	$ 1,219,787	$ 1	$19,932,604

	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：							
於2009年4月1日	$16,800,000	$11,571,835	$ 442,778	$ 703,775	$ 2,060,608	$ 1	$31,578,997
增添	-	362,968	23,558	27,630	564,862	179,800	1,158,818
註銷	-	-	-	-	(1,178)	-	(1,178)
於2010年3月31日	$16,800,000	$11,934,803	$ 466,336	$ 731,405	$ 2,624,292	$ 179,801	$32,736,637
累計折舊：							
於2009年4月1日	$ 2,962,438	$ 7,574,443	$ 49,782	$ 218,909	$ 840,821	$ -	$11,646,393
折舊	420,000	1,179,802	92,472	144,777	612,665	32,512	2,482,228
註銷後撥回	-	-	-	-	(1,124)	-	(1,124)
於2010年3月31日	$ 3,382,438	$ 8,754,245	$ 142,254	$ 363,686	$ 1,452,362	$ 32,512	$14,127,497
帳面淨值：							
於2010年3月31日	$13,417,562	$ 3,180,558	$ 324,082	$ 367,719	$ 1,171,930	$ 147,289	$18,609,140

8 預付營運租賃

申訴專員的租賃土地權益即預付營運租賃費用，其帳面淨值分析如下：

	2010	2009
在香港持有：		
－ 租賃期超過50年	$ 63,625,076	$ 65,019,296

9 現金及現金等價物

	2010	2009
銀行現金	$ 5,072,773	$ 13,169,601
庫存現金	5,000	5,000
	$ 5,077,773	$ 13,174,601

10 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%不等，但扣除僱主的強制性公積金供款。

11 税項

根據《申訴專員條例》附表 1A第 5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《税務條例》徵收的税項。

12 承擔

(a) 於二零一零年三月三十一日尚未支付而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下：

	2010	2009
已訂約	$ 800,000	$ 132,838

(b) 於二零一零年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2010	2009
於一年內繳付	$ 7,600	$ 7,600

13 累計資金管理

申訴專員在管理資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的資金要求。

14 金融工具

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員的運作，並不涉及外匯風險、信貸風險及資金周轉風險。申訴專員有短期定息銀行存款，不受利率風險影響。此外，申訴專員亦沒有其他重大計息資產及負債。因此，申訴專員的收入及營運現金流量大部分都不受市場利率變動的影響，須面對的現金流量及公允價值利率風險亦較低。

(a) 信貸風險

政府於二零零八年十月十四日宣布，即時運用外匯基金為存放在香港特別行政區（「香港特區」）所有認可機構的所有客戶存款提供償還擔保（「存款擔保」），有效期至二零一零年年底。存款擔保依照存款保障計劃的原則運作，適用於所有香港特區的持牌銀行及海外機構在香港特區設立的分行。申訴專員的銀行結餘存放於上述認可機構，故受到上述存款擔保計劃的保障。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

14 金融工具（續）

(b) 資金周轉風險（續）

下表詳述申訴專員金融負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2010				
	帳面值	未貼現合約現金流總計	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下
應付約滿酬金	$ 7,332,214	$ (7,332,214)	$ (3,948,314)	$ (1,741,289)	$ (1,642,611)
其他應付款項及應計費用	1,857,474	(1,857,474)	(1,857,474)	-	-
	$ 9,189,688	$ (9,189,688)	$ (5,805,788)	$ (1,741,289)	$ (1,642,611)

	2009				
	帳面值	未貼現合約現金流總計	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下
應付約滿酬金	$ 8,839,335	$ (8,839,335)	$ (5,406,467)	$ (2,685,064)	$ (747,804)
其他應付款項及應計費用	1,611,944	(1,611,944)	(1,611,944)	-	-
	$ 10,451,279	$ (10,451,279)	$ (7,018,411)	$ (2,685,064)	$ (747,804)

(c) 敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的收入及累計資金於二零一零年三月三十一日便會增加／減少約2,807,000元（二零零九年：2,573,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已計算在同日已存在的衍生與非衍生金融工具的利率風險內。100個基點的升跌是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二零零九年相同。

所有金融工具的數額與其於二零一零年及二零零九年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

15 截至二零一零年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂、新準則及詮釋，惟於截至二零一零年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等新準則。

申訴專員現正評估該等新準則及新詮釋對首次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等新準則或需新增或修訂披露內容，但不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。